



Stichting Topaz

Bestuursverslag 2022

Mei 2022



1 Bestuursverslag

Inhoudsopgave

1 Bestuursverslag.....	2
Inhoudsopgave.....	2
Afkortingen.....	5
Inleiding.....	6
1.1 De organisatie Topaz.....	7
De locaties van Topaz uitgelicht.....	7
Foreschate.....	7
Haagwijk.....	8
Lakenhof.....	8
Munnekewij.....	8
Overduin.....	9
Overrhyn.....	9
Revitel.....	10
Vlietwijk.....	10
Zuydtwijk.....	10
Volledig Pakket Thuis.....	11
Ontmoetingscentra.....	11
Topaz 360.....	12
1.2 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	12
Het hele leven telt.....	13
Zorg in de laatste levensfase.....	13
Procedure zorg.....	14
Kleinschalig zorgen.....	14
Seksualiteit en intimiteit.....	15
1.3 Wonen en welzijn.....	16
Zinnvolle dagbesteding en zingeving.....	16
Familieparticipatie en inzet vrijwilligers.....	16
De beweging gastvrije ontvangst.....	17
Eten en drinken.....	17
Woonomgeving.....	18
1.4 Veiligheid en kwaliteit.....	19
Corona.....	19
Indicatoren basisveiligheid.....	19

Leren.....	19
Resultaten.....	19
Kwaliteitsdashboard.....	20
Cliëntdossier	21
Veiligheid.....	21
Interne audits	21
Medicatieveiligheid	21
Infectiepreventie	22
1.5 Leren en werken aan kwaliteit.....	23
Prezo keurmerk.....	23
Zelforganisatie en Slim & Wendbaar	23
Doelgroep experticeentrum Huntington	23
Topcare predicaat Huntington en GRZ.....	24
Commissies.....	24
Duurzaamheid.....	25
Lerende organisatie	26
Meldingen incidenten Cliënten (MIC).....	27
Geweld cliënten onderling	28
Recidive geweld bewoners/cliënten onderling	28
Prisma analyses.....	29
Meldingen Incidenten Medewerkers	29
1.6 Leiderschap, governance en management.....	29
Strategie en structuur.....	29
Leiderschap.....	31
Medezeggenschap.....	31
Cliëntenraad	31
Ondernemingsraad.....	31
Verpleegkundige en verzorgende adviesraad	32
Raad van bestuur.....	32
Raad van toezicht	32
Wet- en Regelgeving	33
Wet Zorg en Dwang.....	33
Aangeleverde gegevens over onvrijwillige zorg aan IGJ	33
AVG	34
Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling	34
1.7 Personeelssamenstelling (voldoende vakbekwaam personeel).....	35
Arbeidsmarkt	35
Loopbaancentrum.....	35

Plan en flexbureau	35
Verzuim	36
Vitaliteit	36
Professioneel handelen	36
Lerend netwerk	37
Regionale Samenwerking	38
1.8 Gebruik van hulpbronnen	38
Informatieveiligheid	38
Ondersteuning voor medewerkers.....	39
Digicoach	39
Servicedesk	39
Domotica	39
Moreel beraad	40
Vastgoed	40
1.9 Gebruik van informatie	41
Wetenschappelijk onderzoek.....	41
Cliëntenraadpleging	42
Klachten	43
Tot slot.....	43
1.10 Financiële paragraaf	44
Financiële ontwikkelingen.....	44
Treasury	44
Risicomanagement	45
Risico's en onzekerheden.....	45
Korting tarief	45
Vastgoed.....	46
Arbeidsmarkt.....	46
Toekomstverwachtingen	46
Bijlage 1 Rapportage indicatoren basisveiligheid 2021 Topaz.....	47
Bijlage 2 overzicht prisma-analyses	53
Bijlage 3 Analyse onvrijwillige zorg 2022.....	54

Afkortingen

Wet langdurige zorg	Wlz
Wet maatschappelijke ondersteuning	Wmo
Geriatrische Revalidatie Zorg	GRZ
Eerste Lijns Verblijf	ELV
European Multi Talent Group	EMTG
Leids Universitair Medisch Centrum	LUMC
Volledig Pakket Thuis	VPT
Gezondheidszorg-	gz-
Psychogeriatric-	pg-
Personeel niet in loondienst	PNIL
Zorgverzekeringswet	Zvw
Debt Service Coverage Ratio (dekkingsgraad)	DSCR
Nederlandse Wetenschapsbank	NWB
Bank Nederlandse Gemeenten	BNG
Waarborgfonds voor de zorg	Wfz
Verpleeghuis, Verzorgingshuis en Thuiszorg	VVT
Planning en Control	P&C
Key Performance Indicator	KPI
Raad van Bestuur	RvB
Managementteam	MT
Raad van toezicht	RvT
Nederlandse Zorg autoriteit	NZa
Collectieve Arbeid Overeenkomst	CAO
Elektronisch cliëntendossier	ECD
Hazard Analysis and Critical Control Point	HACCP
Centrale cliëntenraad	CCR
Bedrijfshulpverlening	BHV
Gemeentelijke Gezondheidsdienst	GGD
Infectiepreventiecommissie	IPC
Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorg	HKZ
Plan do check act	PDCA
Meldingen incidenten cliënten	MIC
Inspectie voor gezondheidszorg en jeugd	IGJ
Informatie- en communicatietechnologie	ICT
Ondernemingsraad	OR
Verpleegkundige en verzorgende adviesraad	VVAR
Wet zorg en dwang	Wzd
Eerstverantwoordelijk verzorgende	EVV
Algemene verordening gegevensbescherming	AVG
Data protection impact assessment	DPIA
Informatisering en automatisering	I&A
Universitair netwerk voor de care Zuid-Holland	UNC-ZH
Functionaris gegevensbescherming	FG
Gezond en actief leven akkoord	GALA
Programma wonen, ondersteuning en zorg voor ouderen	WOZO

Inleiding

Voor u ligt het bestuursverslag 2022 van Topaz, voorheen jaarverslag genoemd. Dit verslag is zodanig opgesteld dat het voldoet aan de eisen zoals deze opgenomen zijn in het kwaliteitskader en is daarmee direct ook het kwaliteitsverslag. Dit jaar is het voor de jaarverantwoording zorg nodig om een bestuursverslag aan te leveren, om die reden noemen we ons jaarverslag nu bestuursverslag om te voorkomen dat we verschillende documenten maken die veel overlap met elkaar hebben. Dit bestuursverslag vormt in combinatie met het verslag van de interne toezichthouder, de jaarrekening en de overige gegevens de jaarverslaggeving 2022. De criteria waaraan het bestuursverslag moet voldoen zijn daarbij beoordeeld zodat aan deze normen voldaan wordt. In dit verslag komen alle doelgroepen waaraan Topaz zorg verleent terug, het richt zich daarmee niet alleen op de zorg die vanuit de wet langdurige zorg (Wlz) gefinancierd wordt. Dit verslag geeft inzicht welke acties wij hebben ondernomen om de kwaliteit van leven van onze bewoners te verbeteren en te borgen. Daar gaat het om! Onze bewoners staan centraal en bij wat we doen stellen we onszelf de vraag of dit waarde toevoegt voor onze bewoners. Dat meten we uiteraard, onder meer door jaarlijks een cliëntenraadpleging uit te voeren. Onze bewoners waarderen Topaz gemiddeld met een 7,9 op alle onderdelen die uitgevraagd worden. Daar zijn we blij mee. De eerlijkheid gebied dat we dat graag nog wat hoger zouden zien. Natuurlijk zijn er altijd verbeteringen mogelijk. Welke zaken wij op hebben gepakt en wat daarvan de resultaten zijn wordt inzichtelijk in dit verslag. Wij zijn enorm trots op wat er allemaal in onze organisatie gerealiseerd is in het afgelopen jaar. Dit verslag maakt ons daar nog eens extra bewust van!

1.1 De organisatie Topaz

Topaz is een ambitieuze ouderenzorg organisatie in de regio Leiden en de Duin- en Bollenstreek. We bieden zorg aan kwetsbare mensen met een complexe zorgvraag. Alles draait bij ons om liefdevolle, persoonlijke en hoogwaardige zorg voor de cliënt volgens ons motto 'het hele leven telt'; zorg die aansluit bij de behoefte van de cliënt. Dat doen we voor de 1.400 cliënten van Topaz met bijna 1.650 medewerkers en ongeveer 850 vrijwilligers. Topaz bestaat uit negen locaties in Leiden, Katwijk, Voorschoten en Noordwijkerhout. Hiervan zijn er acht Wlz locaties en één revalidatiehotel. Vanuit de 8 Wlz locaties leveren we zorg en behandeling aan mensen met een psychogeriatrische, een somatische of een gerontopsychiatrische zorgvraag, aan mensen met de ziekte van Huntington en aan mensen met de ziekte van Korsakov. Daarnaast geven we op meerdere locaties dagbesteding welke uit de Wlz of Wmo gefinancierd wordt. In het revalidatiehotel komen vooral mensen met een indicatie voor GRZ of ELV die vanuit de zorgverzekeringswet gefinancierd wordt. Vanuit Topaz 360 leveren we eerstelijnsbehandeling bij de mensen thuis en daarnaast levert Topaz 360 ook bij een aantal collega organisaties behandeling in een intramurale setting. Tot slot bieden wij ook zorg aan thuiswonende cliënten vanuit een Volledig Pakket Thuis. Dit zien we als onze groeibriljant. In hoofdstuk 1 is opgenomen waar de verschillende locaties het meest trots op zijn als zij terugkijken naar 2022.

De locaties van Topaz uitgelicht

In het kwaliteitsplan voor 2022 is voor iedere locatie opgenomen waar voor die locatie het accent ligt in 2022. Iedere locatie noemt hier kort wat hun in 2022 het meest heeft beziggehouden en waar ze in 2023 mee verder gaan.

Foreschate



Foreschate 1973
Huur van woning-
corporatie Woonzorg
Nederland

De bewoners van Foreschate wonen tijdelijk op de locatie Groenhoven in Leiden in afwachting van de nieuwbouw. 2022 was het jaar van settelen en werken aan de toekomst. De medewerkers hebben zeer zelfstandig gewerkt en zijn erin geslaagd een warm tijdelijk huis neer te zetten. Er is door omstandigheden in 2022 een periode zonder de vaste teamleiders, met een interim-teamleider gewerkt, dit heeft elke medewerker heel goed opgepakt en het huis als samenwerkend geheel draaiende gehouden. De ELV is in productie achtergebleven waardoor we overbruggingszorg hebben omgezet naar de Wlz.

In 2023 gaan we ons focussen op de nieuwbouw. De uitgebreide ervaring die we hebben opgedaan bij het verhuizen van Voorschoten naar Leiden gaan we zeker weer gebruiken bij de verhuizing terug. We gaan ons in 2023 voorbereiden op complexere zorg in een kleinschalige woon-setting. Dit doen we door trainingen (on the job) op het gebied van dementie, kennis vergroten van ziektebeelden, gastvrije ontvangst en met ons eten en drinkenconcept. Maar ook door dat medewerkers mee gaan lopen op andere vestigingen waar men al zo werkt. Zo kunnen we van elkaar leren.

Haagwijk



Haagwijk 1965
Eigendom Topaz

In 2022 zijn de huiskamers verbouwd en vergroot om op die manier kleinschalig zorgen meer inhoud te kunnen geven. Iedere huiskamer beschikt over een keuken zodat er gekookt kan worden. Om deze verandering te ondersteunen is met Lean-coaches gewerkt. Dit is een flinke steun in de rug geweest van de teamleiders; eenduidigheid in processen helpt de medewerkers om hun werk goed te kunnen doen en mee te kunnen gaan in de veranderingen met betrekking tot kleinschalig zorgen en het vergroten van het welzijn. De locatie heeft te kampen met veel vacatures die moeilijk in te vullen zijn en daarnaast een hoog verzuim. Om die

reden is besloten om net als locatie Overrhyn te werken met medewerkers via EMTG. Een bureau dat buitenlandse zorgmedewerkers in een tijdsbestek van 3 maanden de Nederlandse taal leert waarna deze medewerkers ingezet kunnen worden in een Nederlandse zorginstelling. De medewerkers hebben het erg naar hun zin op de locatie. De locatie hanteert daarnaast het open deuren beleid dat in 2021 succesvol geïmplementeerd is.

In 2023 ligt de focus op welzijn en het implementeren van het beleid informele zorg met specifieke aandacht voor de mantelzorgers.

Lakenhof



Lakenhof 2019
Eigendom Topaz

De locatie is gebouwd vanuit het principe dat het huis van de bewoners is en de medewerkers er op bezoek komen. De bewoners merken dit in het ontwerp van het gebouw (er zijn bijvoorbeeld nauwelijks kantoorruimtes). De locatie heeft domotica waardoor de bewoners maximale vrijheid hebben. In 2022 zijn verbeteringen op het gebied van domotica in kaart gebracht en deze zullen in 2023 worden gerealiseerd. Door smart sensoren kunnen medewerkers indien afgesproken op afstand toezicht uitvoeren. In 2022 is vooral ingezet op het positioneren van de gastvrouwen en heren om op die manier het kleinschalig zorgen een extra impuls te geven. Op de locatie

wordt gewerkt met een teamleider facilitair en een teamleider zorg.

Voor 2023 ligt de focus op het vergroten van de kennis over de ziektebeelden van de doelgroepen zodat medewerkers bewoners en mantelzorgers beter kunnen begeleiden. Daarnaast vraagt de invoering van de verbeterde domotica bijzonder aandacht van alle medewerkers.

Munnekewei



Munnekewei 2006
Eigendom Topaz

In 2022 heeft Munnekewei de woonetages en huiskamers verbouwd zodat ook hier het kleinschalig wonen vorm heeft gekregen. Twee etages zijn gesplitst en groepen van 12 à 13 bewoners hebben een eigen huiskamer gekregen. Op de 3e etage is de huiskamer vergroot en gereed gemaakt om ook daar voor 20 bewoners te kunnen koken. De teams zijn meegenomen in de verandering die dat van hen vraagt. Munnekewei kampt met een hoog ziekteverzuim, vooral veroorzaakt door langdurige zieken en een flink aantal vacatures. Ondanks de inspanningen om de vacatures te vervullen, gaat dit moeizaam. Dit vraagt inzet van uitzendkrachten, Ondanks

dit lukt het goed om goede zorg te leveren en richten ze zich graag op het welzijn van hun bewoners door hen individueel te horen en te zien.

In 2023 wordt de verandering naar kleinschalig zorgen voortgezet; dit betekent dat er veel aandacht zal uitgaan naar het eten en drink-concept voor de bewoners. Maar ook zal verder worden ingezet op de mogelijkheden om met de vele vrijwilligers die Munnekewij heeft en mogelijk ook met mantelzorgers, het welzijn van de bewoners verder te vergroten.

Overduin



Overduin 1963
Eigendom Topaz

Het management van Overduin is trots op de dagelijkse zorg die wordt geleverd aan de bewoners. Dit is te danken aan alle medewerkers: zorgmedewerkers, behandelaren, huishoudelijke dienst, medewerkers transportdienst, activiteitenbegeleiders, administratief ondersteunende medewerkers, medewerkers restaurant, kapsalon, receptie, geestelijke verzorging en niet te vergeten onze grote groep vrijwilligers. Op de locatie wonen mensen met de ziekte van Huntington, Korsakov en dementie. Bewoners van de Korsakov- en Huntingtongafdelingen kunnen deelnemen aan arbeidsmatige dagbesteding. De dagbesteding die wordt geboden sluit aan bij de deze doelgroepen. De interne verbouwing van de gangen waar de behandelaren zijn gehuisvest en waar de activiteitenruimtes zijn, is met een mooi resultaat afgerond. Nieuw is dat er

op deze gangen flexplekken zijn. De nieuwbouw van de Huntingtongafdelingen verloopt voorspoedig. Vanwege deze nieuwbouw woont een deel van de cliënten op de locatie Zuydtwijck in Leiden. Zij zijn daar in mei 2022 naar toe verhuisd. De bouw van een nieuwe kapel in bestaande gebouw is bijna afgerond. De ruimte heeft een prachtige uitstraling gekregen door glas-in-lood ramen.

In 2023 zal de locatie zich vooral richten op het uitdragen van de expertise die zij hebben voor de doelgroepen die op de locatie wonen.

Overrhyn



Overrhyn 2000
Eigendom

De locatie heeft te kampen met een hoog verzuim en veel vacaturruimte. Hierdoor wordt een hoge werkdruk ervaren. In de zomer van 2022 was de locatie genooddaakt om 2 afdelingen te sluiten om de kwaliteit van de zorgverlening te blijven waarborgen. Een moeilijke en ingrijpende beslissing waarbij de cliëntenraad nauw bij betrokken is geweest. In het najaar zijn plannen opgesteld om gefaseerd te openen in de vorm van een leerafdeling. Dit zal in 2023 uitgevoerd worden. Er is met elkaar hard gewerkt aan het proces van zorg begeleiding en welzijn en dit is nu vanuit de ik-vorm beschreven. Zo wordt de zorg steeds persoonlijker en kunnen men beter aansluiten bij de bewoners. De multidisciplinaire

samenwerking gaat steeds beter vorm krijgen en wordt meegenomen naar 2023. Op het gebied van de implementatie van de wet zorg en dwang is nog veel te doen. Er is een lokale werkgroep geformeerd die dit op gaan pakken samen met de coördinerend verzorgenden. Naast cliënten met dementie wonen er ook cliënten die lichamelijke beperkingen hebben waardoor zij een grote zorgvraag hebben. De locatie gaat zich specialiseren in deze specifieke zorgvraag. De locatie geeft In 2022 is het besluit genomen om met 4 leidinggevendenden te gaan werken in plaats van 5. De posities van hbo-verpleegkundigen zijn ingevuld waardoor ook het werken met aandachtswelders weer vorm gaat krijgen.

In 2023 ligt het accent op de wet zorg en dwang, specialiseren in de zorgvraag van de cliënten met lichamelijke beperkingen en het positioneren van de aandachtsvelders.

Revitel



Revitel 2013

Huur

Revitel had ook in 2022 te maken met een fluctuerende bedbezetting. Enerzijds is dit passend bij het kortdurend verblijf anderzijds is het gebouw beperkend waardoor dit niet voor alle doelgroepen geschikt is. Om die reden is er in 2022 onderzocht welke aanpassingen nodig zijn om pg-revalidatie te kunnen bieden. In 2023 zal hiervoor een verbouwing gedaan worden. 2022 heeft vooral in het teken gestaan van voorbereidingen voor het Topcare predicaat GRZ. Eind 2022 werd bekend dat dit predicaat behaald is. Revitel participeert daarnaast in het verder vorm geven van GRZ in de regio. Dit doet Revitel samen met collega organisatie Marente en Alrijne, met specialistische revalidatie aanbieder Basalt en met de het LUMC. De locatie meet kort cyclisch de cliëntentevredenheid

welke resultaten ieder kwartaal beschikbaar komen. De cliënten waarderen de zorg en behandeling op de locatie hoger dan een 8.

In 2023 zal de locatie starten met de pg-revalidatie zodra de verbouwing gerealiseerd is. Daarnaast wordt een businesscase opgesteld om voor te bereiden op de toekomst qua revalidatie en huisvesting.

Vlietwijk



Vlietwijk 2011

Huur van woning-
corporatie Woonzorg
Nederland

De locatie Vlietwijk is zodanig gebouwd dat er zorg verleend wordt in een kleinschalig wonen setting. Er zijn 10 huiskamers waar 8 mensen wonen. Op de huiskamer wordt de maaltijd dagelijks vers bereid. Na het vertrek van een teamleider zorg is er een pilot gestart om de locatie door een teamleider zorg en een teamleider facilitair aan te sturen. Deze pilot loopt door in 2023. De locatie is uitgerust met domotica wat aan vervanging toe is. In 2022 zijn de voorbereidingen daarvoor getroffen waarna in 2023 het nieuwe systeem in gebruik genomen zal worden. Daarnaast doet de locatie mee aan een onderzoek samen met het LUMC, ActiVite en Marente, om te kijken hoe de

overgang van iemand is die naar een verpleeghuis verhuist en wat we daarin kunnen verbeteren om deze overgang zo 'warm' mogelijk voor een bewoner te laten verlopen. Dit onderzoek gaat verder in 2023.

Zuydtwijk



Zuydtwijk 1968

Eigendom Topaz

De locatie Zuydtwijk wil zich ontwikkelen als expertiselocatie voor cliënten met dementie. Om te ontwikkelen tot expertiselocatie is een plan van aanpak opgesteld met verschillende bouwstenen te weten: van visie naar benaderingswijze & zorgstandaarden, multidisciplinair gespecialiseerd team, leren & ontwikkelen, passende omgeving, samenwerking & kennisdelen en ondersteuning voor de regio & aan huis. In 2023 zal met ondersteuning van een projectleider hier verder uitvoering aan gegeven worden. De locatie participeert in het onderzoek liefdevolle

samenwerking in de driehoek en doet mee aan het programma onbekend talent van het Van Kleef Instituut. Resultaten daarvan worden in 2023 verwacht. Regionale samenwerking wordt onderzocht op de doelgroep cliënten met dementie en zeer ernstig probleemgedrag, dit krijgt een vervolg in 2023. Ten slotte wordt er op de locatie getest met technologische innovaties, zoals slim incontinentie materiaal en de momo bedsens. Deze resultaten worden ook in 2023 verwacht waarna besloten wordt of deze innovaties uitgerold worden naar andere locaties.

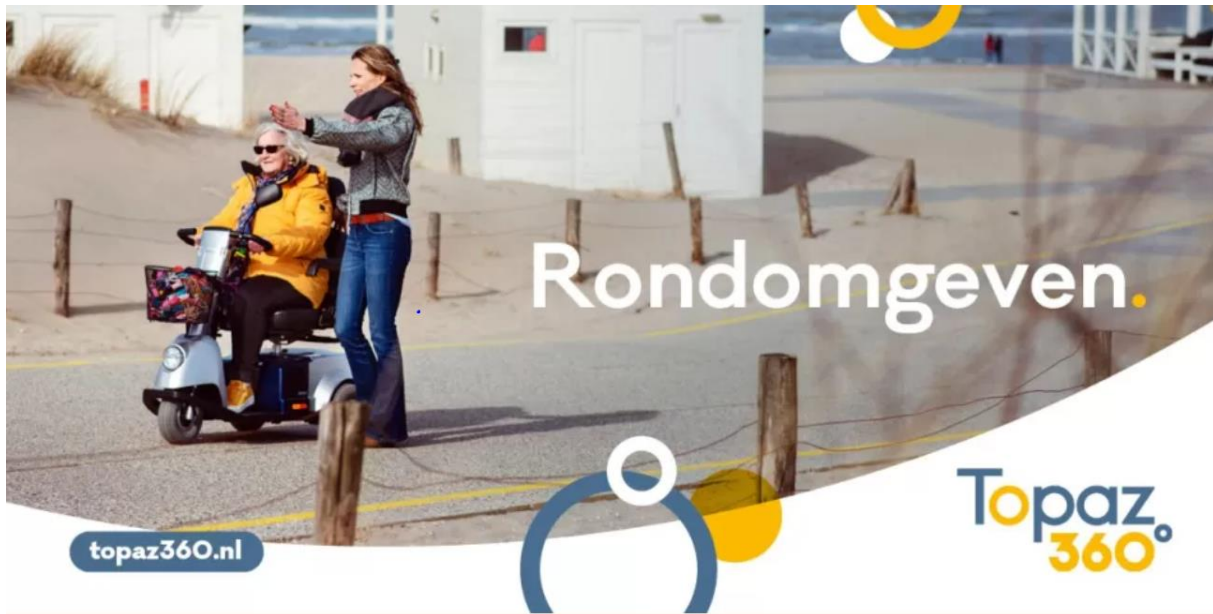
Volledig Pakket Thuis

Vanuit de locaties Vlietwijk, Foreschate en Munnekewij wordt bij thuiswonende mensen het Volledig Pakket Thuis (VPT) geboden. In 2022 is ook een start gemaakt met het aanbieden van VPT in Leiden Zuidwest. Hierbij wordt samengewerkt met collega organisatie Libertas. Bij het bieden van VPT wordt het onderhouden van contact met externe partijen steeds belangrijker als ook het samenwerken. Denk hierbij aan collega zorgaanbieders zoals Marente, Libertas, HOZO, DSV en Groot Hoogwaak en dan vooral ook de casemanagers van deze organisaties. Maar ook de samenwerking met woonzorg en de ziekenhuizen is heel belangrijk. Hierin zijn in 2022 mooie stappen gezet waardoor een stevige basis is ontstaan. In 2023 ligt het accent op verdere groei van de VPT; het doel daarvan is om mensen zo lang mogelijk thuis te kunnen laten wonen, waardoor de druk op de verpleeghuizen afneemt. In 2023 zal het accent verder liggen op het vergroten van kennis en vaardigheden van medewerkers omdat gemerkt wordt dat de zorgvraag steeds complexer wordt. Daarnaast wordt gekeken naar interventies om de medicatieveiligheid uit te voeren conform de veilige principes in de medicatieketen.

Ontmoetingscentra

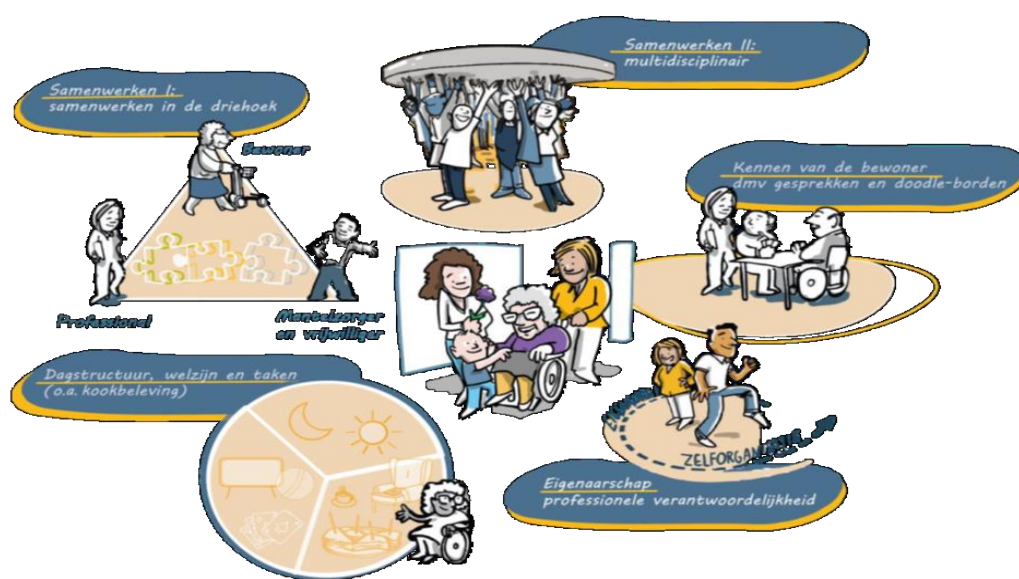
Op de locaties Haagwijk, Munnekewij, Overduin, Overrhyn Vlietwijk en Zuydtwijk wordt dagbesteding gegeven aan groepen cliënten. De meeste ontmoetingscentra bieden 5 dagen per week opvang. Cliënten die de dagbesteding bezoeken hebben een Wmo-indicatie of een Wlz indicatie. De cliëntentevredenheid op de ontmoetingscentra ligt hoog, al meerdere jaren boven de 8,5. Iets waar we enorm trots op zijn. In 2022 heeft Topaz de Wmo-aanbesteding gegund gekregen van de gemeente Leiden. We begrijpen ook dat er maatschappelijke ontwikkelingen zijn om zorg en welzijn in de wijk bij elkaar te brengen, en dagbesteding voor een breder publiek aan te bieden. Dit heeft tot gevolg gehad dat er minder mensen een Wmo-indicatie krijgen en de groepen wat kleiner zijn geworden. Daarnaast zien we dat mensen langer wachten met het aanvragen van een Wlz-indicatie. Als de stap tot een Wlz-indicatie genomen wordt merken we dat mensen kort daarna alsnog intramuraal gaan wonen. In 2022 is gestart gemaakt om het product Individuele begeleiding te ontwikkelen.

In 2023 wordt ingezet op het samenwerken met het VPT-team en Topaz 360. Daarnaast wordt onderzocht welke huisvesting passend is voor de ontmoetingscentra. Binnen het verpleeghuis of daarbuiten.



In 2022 heeft de behandelpraktijk van Topaz een nieuwe naam gelanceerd: Topaz 360. Met een team van verschillende professionals staan we 360 graden om mensen heen. Topaz360 is trots op de groei die doorgemaakt wordt binnen de extramurale WLZ. Dit betreft de inzet van de specialist oudergeneeskundige, gz-psycholoog en paramedische behandel disciplines. Met de eerdergenoemde disciplines wordt groei bewerkstelligd in plaatsen waar Topaz al werkzaam is, maar daarnaast ook groei op nieuwe plaatsen. Daarnaast is regionaal een grote groei rondom de VPT waar Topaz met behandel disciplines ingezet wordt. Topaz 360 levert naast zorg bij de mensen thuis ook zorg bij een aantal collega zorgaanbieders die geen eigen behandel dienst hebben. In 2023 zal het accent voor Topaz 360 vooral liggen in het verder verdiepen van de samenwerking met de huisartsenorganisaties en het verdiepen in het toepassen van de wet zorg en dwang in de thuissituatie.

1.2 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning



Het hele leven telt

Ons motto “het hele leven telt” is het uitgangspunt bij ons handelen. We investeren in het kennen van onze bewoners, in wie de bewoner was maar ook in wie de bewoner nu is. Op welke manier kan de bewoner nog zelf de regie blijven voeren over zijn leven, wat is de wens daarin? Dit doen we door te luisteren, aandacht te geven, begrip te tonen en van daaruit te kijken wat er nodig is om de bewoner een fijne dag te geven. De naasten van de bewoner zijn daarin heel belangrijk en betrokkenheid van de naasten juichen wij toe. We zijn ervan overtuigd dat naasten een waardevolle bijdrage leveren in het creëren van een warme, vertrouwde en veilige woonomgeving. Vanuit de visie op kleinschalig zorgen is het streven om een vaste kern medewerkers (zorg, facilitair, behandelaren, vrijwilligers) om de bewoners te plaatsen zodat bewoners de medewerkers kennen en bovenal de medewerkers de bewoners kennen om op die manier goed aan kunnen sluiten bij de behoefte van de bewoners.

Bij de cliëntenraadpleging die jaarlijks gehouden wordt, zijn een aantal thema's gekozen die voor ons een weergave zijn van ons motto het hele leven telt. Dit zijn de thema's: Kwaliteit van leven, afspraken en luisteren. Onderstaand in figuur 1 en 2 een weergave van de uitkomsten over het jaar 2022 en 2021. Het gemiddelde cijfer van 2022 is gelijk aan dat van 2021 met op de onderdelen een lichte verschuiving.

Organisatie	Het hele leven telt	Kwaliteit van Leven	Afspraken	Luisteren
Stichting Topaz	7,9	7,8	7,9	7,9

Figuur 1: uitkomsten cliëntenraadpleging “het hele leven telt” 2022

Organisatie	Het hele leven telt	Kwaliteit van Leven	Afspraken	Luisteren
Stichting Topaz	7,9	7,8	7,8	8,0

Figuur 2: uitkomsten cliëntenraadpleging “het hele leven telt” 2021

Natuurlijk zijn we blij met deze waardering. We zijn ons er ook van bewust dat er altijd ruimte is voor verbetering. Onze ambitie is om op dit thema gemiddeld een 8 te scoren.

Zorg in de laatste levensfase

Veel van onze bewoners brengen het laatste deel van hun leven bij ons door. Om die reden heeft Topaz een commissie palliatieve zorg die bestaat uit vertegenwoordigers vanuit de artsen, zorg, welzijn, geestelijk verzorgers en centrale cliëntenraad. De commissie stelt zich tot doel de palliatieve zorg binnen Topaz te blijven ontwikkelen en professionaliseren zodat de bewoner/ cliënt samen met naasten, op eigen manier afscheid van het leven kan nemen. Hierbij is aandacht voor lichamelijke, psychische, sociale en spirituele vragen, wensen en behoeften die de bewoner/ cliënt en/of de naasten hebben. De commissie werkt met een jaarplan en het bestuursverslag is op aanvraag beschikbaar. In dit verslag willen we graag een aantal punten opnemen:

- In het voorjaar is op de locatie Overduin een lezing door Sander de Hosson gegeven over palliatieve zorg. Hij is longarts en expert op het gebied van palliatieve zorg. Medewerkers van Topaz en collega organisaties hebben hieraan deelgenomen.
- In de week van de palliatieve zorg (oktober) is een mini symposium voor collega's zorg en behandeling georganiseerd met als thema Palliatieve zorg aan islamitische bewoners. Een islamitisch geestelijk verzorger gaf uitleg over de gedachten rond ziekte en sterven bezien vanuit de Islam en beantwoorde vragen uit de zaal. Ook is er casuïstiek

besproken en is de richtlijn Omgaan met cultuur diversiteit in de palliatieve fase gepresenteerd. Het minisymposium was goed bezocht.

- Op locatie Overrhyn is een pilot waakvrijwilligers gestart in samenwerking met Transmuralis. Er zijn 2 vrijwilligers opgeleid tot waakvrijwilliger. Eén is ingezet geweest. De pilot loopt door in 2023. Waakvrijwilligers worden ingezet bij bewoners die terminaal zijn en geen of een overbelast mantelzorgsysteem hebben.
- De waakmanden zijn met dank aan de vrienden van Topaz weer op elke locatie aanwezig om naasten te ondersteunen tijdens het waken in de laatste levensfase.

Procedure zorg

Afspraken over de zorgverlening, begeleiding en behandeling worden vastgelegd in het cliëntplan. Dit wordt 2 x per jaar besproken met de cliënt en de clientvertegenwoordiger. In de voorgaande jaren is een project uitgevoerd om het Elektronisch cliëntendossier (ECD) zodanig in te richten dat het aansluit bij ons motto “het hele leven telt”. Uitgangspunt daarbij is dat de medewerker snel een beeld krijgen van wie de bewoner is, welke zorg er nodig is en welke wensen er zijn voor de toekomst. De invulling van het dossier gebeurt vanuit de ik-vorm, dus vanuit het perspectief van de bewoner. Er wordt niet meer gewerkt vanuit doelen maar vanuit gewoonten en wensen van de bewoners. Om de medewerkers te ondersteunen in het hanteren van het ECD en ook te voldoen aan vereisten vanuit wet- en regelgeving m.b.t. het ECD is er een procedure zorg opgesteld die aansluit bij de inrichting van het ECD en bij de werkprocessen op de afdelingen. Deze procedure zorg is een uitgebreid document geworden wat als handleiding gebruikt kan worden door medewerkers, ook zijn er werkinstructies toegevoegd zodat het voor medewerkers duidelijk is wat waar vastgelegd kan worden. De procedure zorg is in 2022 geïmplementeerd. In 2023 wordt een interne audit uitgevoerd om te toetsen of de procedure zorg bijdraagt aan de zorgverlening.

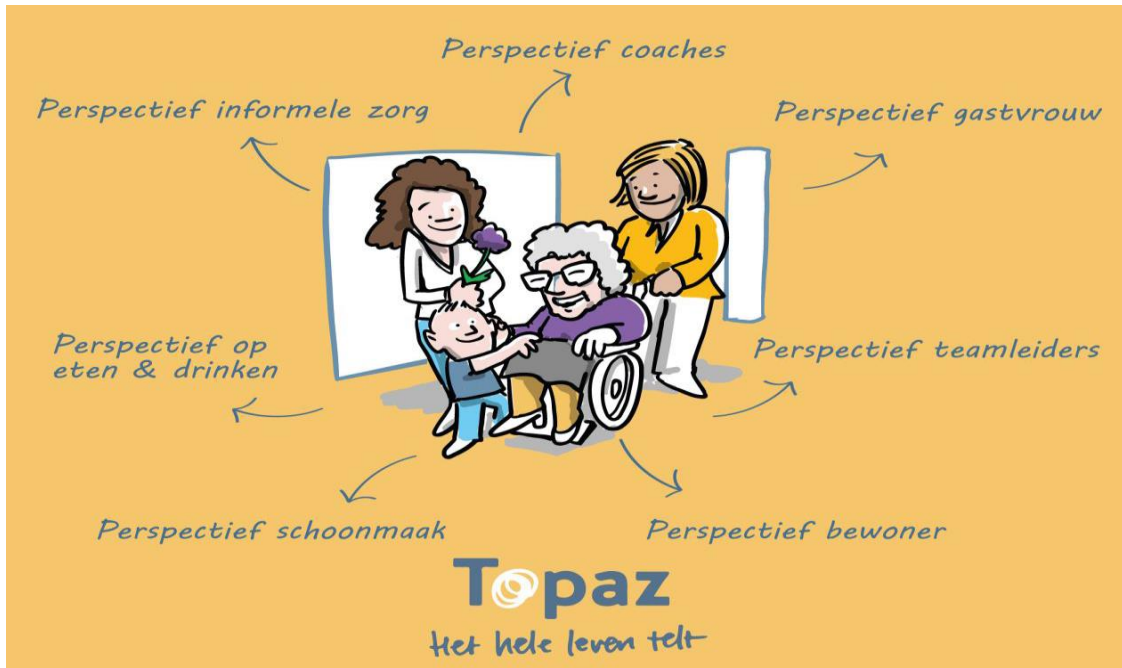
Kleinschalig zorgen

In 2021 zijn de pilots op Vlietwijk, Lakenhof en Zuydtwijk afgerond en is de verbreding van de beweging ingezet naar heel Topaz, behalve Revitel. Begin 2022 zijn op alle locaties gesprekken gevoerd over de visie op kleinschalig zorgen. Van daaruit is gekeken welke onderdelen van kleinschalig zorgen voor de betreffende locatie extra aandacht vroegen in 2022. Deze onderdelen zijn opgenomen in de jaarplannen. Voor sommige locaties was de samenwerking met de behandel-dienst een punt. Een andere locatie had vooral de focus op het realiseren van huiskamers. En op weer een andere locatie lag de focus op de samenwerking met naasten.

Verder is in 2022 een nieuwe visie ontwikkeld vanuit de behandel-dienst, waarin de rol van behandelaren in kleinschalig zorgen beschreven staat.

Ook vanuit de ondersteunende diensten is er op allerlei manieren aandacht geweest voor kleinschalig zorgen. Bijvoorbeeld: gesprekken over de bouwsteen personele samenstelling zijn meegenomen in een andere wijze van begrotingsbesprekingen. Een ander voorbeeld is de afstemming met het programma slim en wendbaar om te zorgen dat beide bewegingen goed op elkaar aansluiten. En nog een voorbeeld is het onderzoeken hoe en in hoeverre Prezo de beweging naar kleinschalig zorgen stimuleert en ontwikkeling hierin zichtbaar kan maken.

In 2023 wordt de ontwikkeling naar kleinschalig zorgen voortgezet. Elke locatie heeft zijn eigen aandachtspunten. Zo neemt Munnekewijk de nieuwe huiskamers in gebruik en bereidt Fore-schate zich verder voor op de verhuizing naar de kleinschalige nieuwbouw in 2024.



Onderwerpen die in 2023 voor alle locaties spelen zijn: informele zorg, met name de samenwerking met naasten, welzijn met daarbij de rol van activiteitenbegeleiders, gastvrijheid en leiderschap.

Tot slot wordt in 2023 de visie op kleinschalig zorgen na 3 jaar opnieuw tegen het licht gehouden en waar nodig aangescherpt.

Bij alles vormt de personele bezetting een uitdaging, omdat dit op gespannen voet staat met één van de belangrijkste uitgangspunten van kleinschalig zorgen, namelijk zorgen dat we iemand kennen, dat we weten wat er voor hem of haar op het spel staat, hier goed op afstemmen en bij aansluiten.

Seksualiteit en intimiteit

Het hele leven telt en daarmee ook alle zaken die bij het leven horen. Privacy, intimiteit en seksualiteit vinden we bij Topaz daarom belangrijke onderwerpen. Op Valentijnsdag 2022 hebben we dit belangrijke onderwerp opnieuw onder de aandacht gebracht. Er zijn kaartjes en een box ontworpen om uit delen op elke locatie. Tevens is er een nader beleid gemaakt. Ook was er op Valentijnsdag een lezing. Dit heeft de locaties meer handvatten gegeven. In 2022 zijn enkele locaties verder zelfstandig aan de slag gegaan met het thema.

Er zijn nulmetingen gedaan om te kijken wat medewerkers nu weten en missen rond het onderwerp. Naar aanleiding daarvan is er een informatie gidsje ontwikkeld.

In 2023 wordt verder gewerkt aan dit belangrijke thema.

1.3 Wonen en welzijn

Zinnvolle dagbesteding en zingeving

Een zinnvolle dagbesteding daar streven we naar voor iedere bewoner. Dit doen we op verschillende manieren. Groepsactiviteiten, individuele activiteiten, grote dingen en kleine dingen. Onze activiteitenbegeleiders, gastvrouwen en heren en vrijwilligers hebben hierin een belangrijke rol. Op onze intranetpagina zijn wekelijks impressiefoto's te zien van wat er allemaal gedaan wordt.

Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Ondersteuning van vrijwilligers op de locaties is van grote toegevoegde waarde. Vrijwilligers zijn op veel verschillende manieren inzetbaar. Voor individuele activiteiten en voor groepsactiviteiten. De coördinatoren informele zorg hebben een bestuursverslag opgesteld waarin zij inzichtelijk maken wat er gedaan is op het gebied van informele zorg. Onderstaande infographic geeft hier een beeld van.



De beweging gastvrije ontvangst

De ontvangst, het warme welkom (een warme omhelzing) is een belangrijk onderdeel van de beleving van een bewoner, een bezoeker en een medewerker. Daarom heeft Topaz voor de beweging Gastvrij Ontvangst gekozen. De kern van de beweging gastvrije ontvangst is als volgt omschreven: “Door met elkaar die stap extra te zetten geven we nog meer betekenis aan het leven van onze bewoners, dit doen we door vanuit de ogen van de bewoner te kijken, vragen te stellen en intieme momenten te creëren. Samen met de informele zorg dragen we hiertoe bij aan een gevoel van thuis en hebben we ook oog voor elkaar als collega en mantelzorger.” Dit sluit naadloos aan bij onze kernwaarde Welkom.



Om aan deze visie vorm te geven is in mei 2022 de locatie Zuydtwijck van start gegaan met gastvrij ontvangst. Er heeft een grote verbouwing plaats gevonden en in de ontvangstruimte is een plek gecreëerd voor bezoekers, bewoners en medewerkers. Daarnaast zijn de medewerkers receptie en medewerkers restaurant samengevoegd naar één team waarbij dit team tezamen de ontvangst verzorgt. De receptiebalie is daarmee verdwenen, telefoontjes komen via een centrale binnen zodat de medewerker gastvrije ontvangst alle aandacht voor de mensen in de gastvrije ontvangst kan hebben. In 2023 wordt geëvalueerd om te beoordelen of er nog aanpassingen nodig zijn. De komende jaren wordt de gastvrije ontvangst uitgerold naar de andere locaties waarbij voor iedere locatie maatwerk toegepast wordt.

Eten en drinken

In 2021 zijn er culinair coaches aangesteld. Bij het verder vormgeven van kleinschalig zorgen zijn de centrale keukens gesloten en worden de maaltijden op de huiskamers gemaakt. Gastvrouwen en heren koken inmiddels op vrijwel alle locaties op de huiskamers. Dit draagt eraan bij dat eten en drinken voor onze bewoners meer een beleving wordt. Dat staat centraal in de visie op eten en drinken.



De culinair coaches hebben een belangrijke rol in het aandacht vragen voor eten en drinken. Zij adviseren en ondersteunen teamleiders zorg en/of facilitair, sluiten aan bij overleggen naar behoefte van de locatie, nemen deel aan de menucommissie van Topaz, ondersteunen bij themadiners, onderhouden contact met leveranciers, denken mee in vormgeven van gastvrije ontvangst en voeren HACCP-audits uit. Een heel breed pallet aan taken.

Daarnaast hebben zij een belangrijke rol in het vormgeven van de scholing voor de gastvrouwen en heren. Zo hebben de gastvrouwen en heren scholing ontvangen door middel van een vakdag waarin zij geïnspireerd zijn om hun vak nog beter uit te oefenen. Onderstaande illustratie geeft een impressie van wat behandeld is.

Woonomgeving

Een fijne woonomgeving heeft heel veel invloed op het geluksgevoel van de bewoner. Uit de cliëntenraadpleging 2022 blijkt dat de bewoners over de accommodatie meer tevreden zijn dan het voorgaande jaar. De gemiddelde score is in 2022 7,8 terwijl dit in 2021 nog 7,5 was. Wel is het zo dat de nieuwste gebouwen boven de 8 scoren en de oudere gebouwen rond de 7,5.

In 2022 is gestart met de nieuwbouw voor locatie Foreschate in Voorschoten. De bewoners zijn verhuisd naar locatie Groenhoven in Leiden. De verwachting is dat zij begin 2024 in de nieuwbouw terecht kunnen. Daarnaast zijn in 2022 de voorbereidingen getroffen op locatie Overduin om nieuwbouw te realiseren voor de bewoners met

de ziekte van Huntington. Een grote operatie. In mei 2022 is een deel van de bewoners verhuisd naar locatie Zuydtwijck waar zij 2 jaar zullen wonen. De oudbouw is gesloopt en de nieuwbouw is in het najaar van start gegaan. De verwachting is dat zij halverwege 2024 naar de nieuwbouw verhuizen. Daarnaast is er uiteraard ook onderhoud aan de gebouwen nodig. Op de locatie Overduin zijn bijvoorbeeld de afdelingen waar mensen met dementie wonen gerenoveerd waarbij ook nieuwe keukens geplaatst zijn voor het koken op de huiskamers door de gastvrouwen en heren. Bij het onderhoud is ook aandacht voor duurzaamheid bij het vervangen van oude ketels is gekozen voor een lucht warmte pomp en leidingen worden geïsoleerd om warmteverlies tegen te gaan. Bij de verlichting wordt nu gekozen voor ledverlichting. Bij het onderhoud hoort ook een nieuwe frisse verflaag, het vervangen van sanitair en het vervangen van vloerbedekking voor een pvc-vloer. Op verschillende locaties zijn dit soort werkzaamheden uitgevoerd om op die manier de woonomgeving aangenamer te maken.



1.4 Veiligheid en kwaliteit

Corona

In dit bestuursverslag kan niet voorbijgegaan worden aan corona. Ook in 2022 hebben we hier veel mee te maken gehad. Doordat de meeste bewoners gevaccineerd zijn en ook herhaalvaccinaties hebben gehad, zijn er minder uitbraken geweest. Daarnaast zijn ook de meeste medewerkers volledig gevaccineerd. Als er een uitbraak was dan zijn bewoners hier minder ziek van waardoor de beperkingen mee vielen. Dit was ook het landelijke beeld. Voor medewerkers blijft het werken in beschermende kleding zwaar. De landelijke maatregelen zijn afgeschaft waardoor we weer terug konden naar de oude situatie van voor de pandemie. Dit is voor iedereen prettig. Locaties zijn goed in staat om zelf te acteren in geval van besmettingen zowel bij bewoners als bij medewerkers. Iedere locatie heeft een eigen coronateam. Dit heeft ertoe geleid dat het centrale coronateam in de zomer van 2022 in een slaapmodus is gegaan. Uiteraard worden de ontwikkelingen gevolgd en op indicatie komt het centrale team bij elkaar als er een Topaz brede beleidswijziging nodig is.

Indicatoren basisveiligheid

Jaarlijks levert Topaz kwaliteitsindicatoren aan in de landelijke portal. Een aantal indicatoren zijn verplicht en daarnaast moet de organisatie minimaal 2 keuze indicatoren meten. Deze keuze is bepaald in overleg met de teamleiders en de CCR. De verplichte indicatoren zijn: Advance Care Planning, bespreken medicatiefouten in het team en aandacht voor eten en drinken. Als keuze indicator is gekozen voor decubitus prevalentie en continentie.

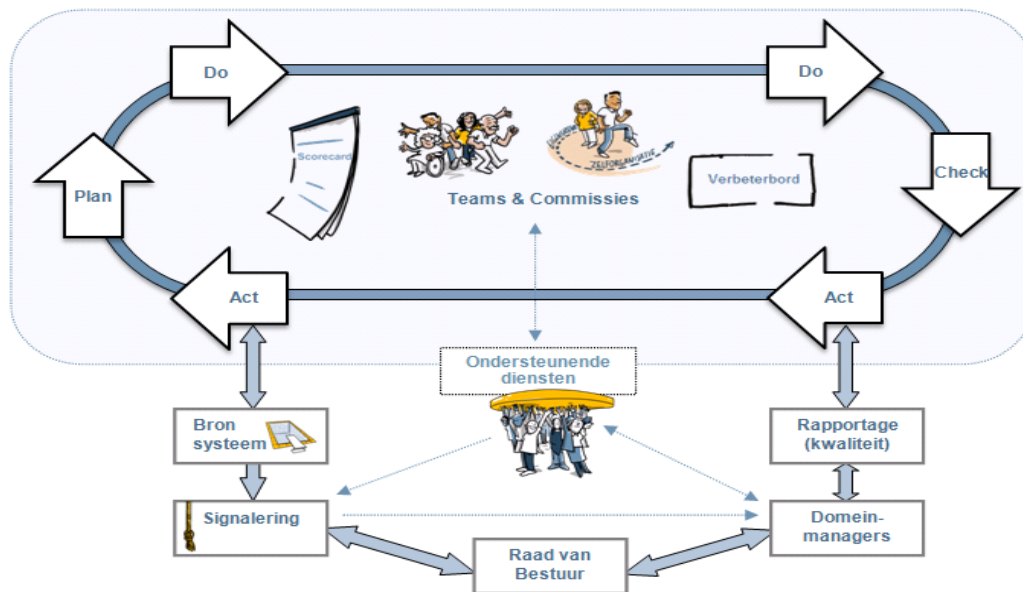
Leren

Het meten van deze indicatoren heeft tot doel om met elkaar te leren en verder te ontwikkelen uiteraard met als doel de zorgverlening aan onze bewoners te verbeteren. Om die reden zijn de uitkomsten van de metingen op afdelingsniveau teruggekoppeld naar de leidinggevenden met het verzoek de uitkomsten multidisciplinair te bespreken in het eigen team. Daarnaast is er een Topaz rapportage opgesteld op locatie-niveau. Deze uitkomsten zijn, zoals gebruikelijk, in het MT van Topaz besproken, evenals met de CCR en de Raad van Toezicht.



Resultaten

Over de resultaten van de kwaliteitsindicatoren zijn we als organisatie zeer tevreden. Het maakt ook dat er in toenemende mate nagedacht wordt of deze indicatoren ons nog aanzetten tot het lerende effect, het verbeteren van de kwaliteit van de zorgverlening. Aan de andere kant is het zo dat indicatoren die al meerdere jaren uitgevraagd worden ieder jaar nog iets betere score laten zien, hoewel dit soms om 0,1% gaat. In bijlage 1 zijn de resultaten opgenomen op locatieniveau. Daarnaast wordt er inzage gegeven in de gemiddelde score voor Topaz. Na 1 juli 2023 zijn de resultaten ook inzichtelijk op de [website zorginzicht](#) waar openbare databestanden van de verpleeghuiszorg te vinden zijn.



Kwaliteitsdashboard

Naast de indicatoren basisveiligheid die jaarlijks in kaart worden gebracht zijn er nog meerdere onderwerpen waaraan we binnen Topaz de stand van zaken rondom kwaliteit en veiligheid aflezen. Denk hierbij aan cliëntenwaardering, ondertekening van clientplan, risicosignalering op individueel clientniveau, interne audits, analyse van incidenten bij cliënten, beschikbaarheid van een verklaring omtrent gedrag en gevoerde functioneringsgesprekken. Veel van deze onderwerpen zijn ingericht in het kwaliteitsdashboard dat opgenomen is in de managementinformatie. Op die manier heeft iedere leidinggevende periodiek inzicht in de actuele informatie. Een aantal onderwerpen lichten we in dit verslag extra toe. Clientwaardering wordt in hoofdstuk 8 toegelicht en Personeel komt in hoofdstuk 6 aan de orde.

kwaliteitsdashboard Topaz december 2022						
Dec						
Client waardering	Freq	Realiteit	Norm	Afwijking	Status	%
ZorgkaartNederland waarderingscijfer	tmMnd	7,9	8,0	-0,1	◆	
Het hele leven telt	Jaar	69%	60%	9%	✓	
Dec						
Client Dossier	Freq	Realiteit	Norm	Afwijking	Status	Trend
Clientplan ondertekend	Mnd	739	914	-175	●	81%
Actuele Risico's	Mnd	752	806	-54	◆	94%
Dec						
Veiligheid	Freq	Realiteit	Norm	Afwijking	Status	Trend
Brandveiligheid	Kw	57,0	63,0	-6,0	●	90%
Legionella	Kw	35,5	36,0	-0,5	✓	96%
HACCP	Kw	34,0	36,0	-2,0	◆	94%
Interne audit	tmMnd	2	3	-1	◆	75%
MIC Rapportages	Kw	11	11	0	✓	100%
Dec						
Personeel	Freq	Realiteit	Norm	Afwijking	Status	Trend
Bevoegd	Mnd	271	528	-257	●	77%
VOG	Mnd	1.972	1.993	-21	◆	99%
Geregistreerde functioneringsgesprekken	1x2J	640	1.487	-847	●	43%

Clïëntdossier

Vanuit het kwaliteitsdashboard is te zien dat niet alle cliënten beschikken over een ondertekend cliëntplan. De norm die gehanteerd wordt is dat 95% van de cliënten die langer dan 6 weken bij ons woont een geaccordeerd plan heeft dat niet ouder mag zijn dan 6 maanden. Hierin is een inhaalslag nodig. Een van de oorzaken waardoor dit niet op orde is, is gelegen in de krapte op de arbeidsmarkt. Doordat het moeilijk is om vast personeel te krijgen komen cliëntplan evaluaties onder druk te staan waardoor dit niet altijd binnen het half jaar lukt. Aan het bepalen van de actuele risico's en het opnemen daarvan in het cliëntplan is te zien dat dit wel goed in kaart is gebracht hetgeen een indicatie is voor de actualiteit van het cliëntplan.

Veiligheid

Ieder kwartaal wordt door de coördinator veiligheid een veiligheidsrapportage opgesteld waarin de volgende onderwerpen opgenomen zijn: brandveiligheid, legionella en HACCP. Het MT van Topaz hecht een groot belang aan deze rapportage omdat dit inzicht geeft of de veiligheid van cliënten en medewerkers gewaarborgd wordt.

Met betrekking tot de brandveiligheid is op te merken dat er uitsluitend uitval is bij de opkomst bij de BHV scholing. Dit moet namelijk boven de 90% liggen en ligt voor veel locaties tussen de 70 en 80%. Het is de vraag of deze indicator nog een juiste indicator is. Het aantal BHV geschoolde medewerkers op de locatie is namelijk toereikend en er zijn iedere dienst BHV'ers aanwezig. Indien er gewerkt wordt met oproepkrachten die niet BHV geschoold zijn wordt een brandwacht ingehuurd. In 2023 zal opnieuw gekeken worden of de normen set voor dit onderdeel passend is. Een belangrijk onderdeel bij brandveiligheid zijn oefeningen. Deze hebben op alle locaties meerdere keren plaatsgevonden. Ook het managementteam van Topaz heeft een oefening gedaan. Dit zal in 2023 een vervolg krijgen zodat bij een eventuele crisis het management goed weet te handelen.



Met betrekking tot de HACCP kan opgemerkt worden dat op 2 locaties de HACCP-audit op 2 afdelingen niet aan de norm voldeed. Deze afdelingen krijgen een heraudit binnen 3 maanden.

Interne audits

Medicatieveiligheid

Medicatieveiligheid is een belangrijk thema in de organisatie. De meeste bewoners zijn afhankelijk van ons als het gaat om de medicatieverstrekking. Om die reden hechten we er waarde aan om te meten of dit ook gebeurt op een veilige manier volgens de afspraken die we daarover hebben gemaakt. Jaarlijks wordt een audit gedaan op dit onderwerp. Medewerkers van de ene locatie doen een interne audit op een andere locatie aan de hand van een vastgesteld format. Op die manier waarborgen we de objectiviteit en kunnen medewerkers daarnaast zien hoe dit op een andere locatie vormgegeven wordt. Hierdoor wordt het leren van elkaar gestimuleerd. De uitkomsten van de interne audit worden teruggekoppeld aan de locaties en het MT van Topaz. Daarnaast worden de uitkomsten in de commissie medicatieveiligheid besproken en worden de uitkomsten gebruikt in het evalueren en bijstellen van documentatie die betrekking heeft op medicatieveiligheid. Op 1 locatie is geconstateerd dat de medicatieveiligheid niet op orde is en er risico's

voor cliënten en medewerkers waren. Daar zijn direct corrigerende maatregelen ingezet en een heraudit is gedaan na 3 maanden. Hierin is geconstateerd dat er weliswaar verbeteringen waren maar het nog niet voldeed. Tijdens de Prezo audit in november van 2022 op deze locatie zijn geen tekortkomingen geconstateerd op het gebied van medicatieveiligheid. Op de ontmoetingscentra komt het steeds vaker voor dat bezoekers ook medicatie gebruiken waarbij ondersteuning van medewerkers nodig is, om die reden is een procedure medicatieverstrekking op de ontmoetingscentra opgesteld.

Infectiepreventie

In het kader van het hele leven telt is infectiepreventie en antibioticaresistentie een belangrijk thema voor de cliëntveiligheid en kwaliteit van zorg. Onze voorzitter raad van bestuur neemt namens alle VVT-organisaties in de regio Zuid Holland Noord deel aan de stuurgroep antibioticaresistentie van de GGD. De activiteiten van de Infectie Preventie Commissie (IPC) zijn erop gericht om infectiepreventie te bevorderen en richtlijnen en instructies t.a.v. antibiotica resistentie uit te voeren. De commissie werkt met een jaarplan en heeft ook een bestuursverslag opgesteld. Vanuit dit bestuursverslag nemen we de volgende punten graag op in deze rapportage:

- Protocollen zijn actueel en het beleid is geheel vernieuwd. Het beleid is zodanig opgesteld dat op eenvoudige wijze snel kennis te nemen is van ieders taken en verantwoordelijkheden t.a.v. hygiënisch werken, preventie en bestrijding. Daarnaast zijn er 4 onderwerpen toegevoegd waarin de geïnteresseerden kunnen lezen waarom er een infectiepreventiebeleid is, hoe wij in Topaz kennis delen, de uitvoering monitoren en samenwerken in de keten. Vanaf plaatsing in mei 2022 is het beleid door 120 personen 413 keer bekeken (ijkdatum 10-1-2023).
- 7 aandachtsvelders Infectiepreventie hebben de meerdaagse gratis training Contactpersoon Infectie Preventie gevolgd. Deze werd aangeboden door het Antibioticaresistentie- netwerk.
- Het advies van de infectiepreventiecommissie om handalcohol, handschoenen en handzeep te harmoniseren en standaardiseren is overgenomen. Het is zelfs uitgebreid met wc-papier, handdoekjes, dames hygiëne en dispensers. Hiervoor is een projectgroep gestart onder leiding van een facilitair teamleider van locatie Overduin. Dit project zal in 2023 doorlopen.
- Topaz heeft zich aangesloten bij MUIZ een Meldpunt voor Uitbraken Infectie Ziekten. Inzage in uitbraken en hierop passend handelen en acties ondernemen om dit verminderen is een verplichting waaraan wij tot op heden niet methodisch aan voldeden. Met het aansluiten bij dit meldpunt geven we hieraan invulling.



Daarnaast worden er 2-jaarlijks volgens een roulerend schema audits uitgevoerd door een deskundige infectiepreventie van een externe organisatie. Deze deskundige infectiepreventie is ook lid van de commissie. Van de in het totaal 5 uitgevoerde audits waren er 2 onvoldoende. De locaties maken naar aanleiding van de ontvangen rapportage een verbeterplan. De norm is dat er voor minimaal 75% gewerkt wordt volgens de richtlijnen om infectieverspreiding te voorkomen.

1.5 Leren en werken aan kwaliteit

Prezo keurmerk

In 2022 heeft Topaz gekozen voor een ander keurmerk. De grootste reden hiervoor is dat het HKZ-certificaat dat de organisatie 15 jaar heeft gehad, niet meer paste bij de huidige strategie. We hebben gekozen voor het Prezo keurmerk. Dit Keurmerk is gebaseerd op het kwaliteitskader, daarnaast gaat het gericht op zoek naar ervaringen van de client, het reflecterend en lerend vermogen van de medewerkers en de inrichting van de ondersteunende structuur. Het gaat op zoek naar het waarom en kijkt wat ingezette acties betekenen voor de client. Dit sluit goed aan bij ons motto het hele leven telt en de Lean methodiek die ook kijkt naar de waarde toevoeging. Een ander groot verschil is dat dit keurmerk een locatie keurmerk is i.p.v. een organisatie keurmerk. Hiermee stimuleren we de locaties ook om het eigenaarschap te pakken op het behalen en behouden van het keurmerk. In 2022 hebben alle locaties het keurmerk gehaald. Revitel maakt in 2023 de overstap. Naast de locaties hebben ook de ontmoetingscentra en Topaz 360 een keurmerk behaald. We zijn enorm trots dat alle locaties het certificaat in 1 x behaald hebben.

Zelforganisatie en Slim & Wendbaar

Om de toegevoegde waarde te bewerkstelligen heeft Topaz ervoor gekozen te werken volgens de principes van Lean. We willen onze zorg graag slim en wendbaar (Lean) organiseren zodat we snel in kunnen springen op veranderingen maar ook dat medewerkers ervaren knelpunten zelf oppakken. Meer bezig zijn met wat ertoe doet en stoppen met de dingen die er niet toe doen, waardoor meer tijd beschikbaar is voor de zorg en het welzijn van bewoners. Dit draagt bij aan zelforganisatie en eigenaarschap. Twee medewerkers van Topaz zijn tot gecertificeerd leancoach opgeleid. Dit programma loopt sinds 2018. Topaz wordt daarin ondersteund door instituut Lean Verbeeten. Inmiddels is er zoveel ervaring opgedaan dat de ondersteuning meer naar de achtergrond zal gaan. Medewerkers blijven de mogelijkheid krijgen om een yellow belt of green belt training te volgen. Daarnaast volgen leidinggevenden en andere sleutelfiguren in de organisatie over het algemeen de Lean leiderschapstraining.



Doelgroep expertisecentrum Huntington

Vanuit de commissie Expertisecentra langdurige zorg is voor een aantal doelgroepen die behoren tot de laagvolume hoog complex doelgroep vastgesteld dat daar een kennisinfrastructuur voor nodig is. De ziekte van Huntington is een van deze doelgroepen. Een van de onderdelen van de kennisinfrastructuur is dat er een aantal doelgroep expertisecentra zijn. Topaz heeft het selectieproces voor dit doelgroep expertisecentrum succesvol doorlopen. Hier zijn we enorm trots op en is een bevestiging dat we met de zorgverlening, onze kennis en kunde, en ons onderzoek tot de top van Nederland behoren.

Topcare predicaat Huntington en GRZ

Topaz heeft al geruime tijd het Topcare predicaat Huntington. Eens per 3 jaar wordt getoetst of we als organisatie nog voldoen aan de criteria. In 2024 zal die toets weer afgenomen worden.

Daarnaast heeft locatie Revitel in 2022 het Topcare GRZ predicaat behaald. Dit betekent een tweede Topcare predicaat. Extra trots zijn we om dat het in eerste instantie de bedoeling was om een proefaudit te doen, echter meteen voor een initiële audit zijn gegaan. Deze beoordeling was zodanig positief dat er 2 aandachtspunten geformuleerd werden. Na het indienen van het plan van aanpak is het predicaat toegekend.



Topaz heeft de ambitie om nog een derde predicaat te behalen en dat is voor dementie. Hier zal de komende jaren de aandacht naar uit gaan.

Commissies

Binnen Topaz zijn meerdere Topaz brede commissies actief. In dit bestuursverslag wordt hier op verschillende punten naar verwezen. In 2022 is een nieuwe commissie ingesteld en dit betreft de commissie decubitus en ernstig huidletsel. Het hebben van decubitus (of ernstig huidletsel) heeft grote invloed op de kwaliteit van leven van onze bewoners. Het doel van de commissie is om de preventie en behandeling van decubitus (en ernstig huidletsel) binnen Topaz naar een hoger niveau te brengen. Hierdoor willen we de incidentie, ernst en/of duur van decubitus (en ernstig huidletsel) naar beneden brengen.

Successen

- Opstart commissie decubitus (en ernstig huidletsel) is goed gelukt. November 2021 is de commissie decubitus gestart als Topaz-brede commissie. De commissie draait sindsdien goed. De leden (vooral de behandelaren) zijn trouw aanwezig tijdens de overleggen. Alle leden leveren gevraagd en ongevraagd input. Er is goede energie in de commissie. Ook buiten de commissievergaderingen om is op onderwerp goed overleggen te plannen.
- De richtlijn decubitus is grondig geëvalueerd en staat aangepast in het handboek. Dit was een mooie klus om mee te beginnen. Alle leden hebben hun input geleverd voor hun deel in de richtlijn. Alle informatie is op deze manier mooi bij elkaar gekomen.
- De wondkaart (zakkaartje voor verpleegkundigen, VS-en en artsen) is geëvalueerd en wordt opnieuw gedrukt.

Risico's

- Continuïteit in de commissie blijft lastig door de werkdruk die (vooral de zorgmedewerkers) ervaren op de werkvloer. Het lukt tot nu toe gelukkig nog steeds wel om de input van de zorgmedewerkers op andere momenten te verzamelen.
- Rol wondverpleegkundigen blijft nog onduidelijk vanuit Topaz. Mogelijk hiermee samenhangend blijft de continuïteit van wondverpleegkundigen lastig binnen Topaz. Opgeleide wondverpleegkundigen vertrekken naar andere instellingen.
- Kwaliteit van de wondzorg binnen Topaz blijft nog onduidelijk. Dit zou beter in kaart gebracht kunnen worden door de wondverpleegkundigen hierin een rol te geven.

Duurzaamheid

Duurzaamheid moet een vanzelfsprekend onderdeel worden van de ouderenzorg. Als Topaz hier goed in mee beweegt, zorgen we automatisch nog beter voor onze bewoners en medewerkers. Met de ondertekening van de Green Deal Samen werken aan duurzame zorg onderstreept Topaz, samen met heel veel andere zorgorganisaties, de urgentie om aan de slag te gaan met verduurzaming. Door de Green Deal te ondertekenen werken we actief aan 5 hoofdthema's:

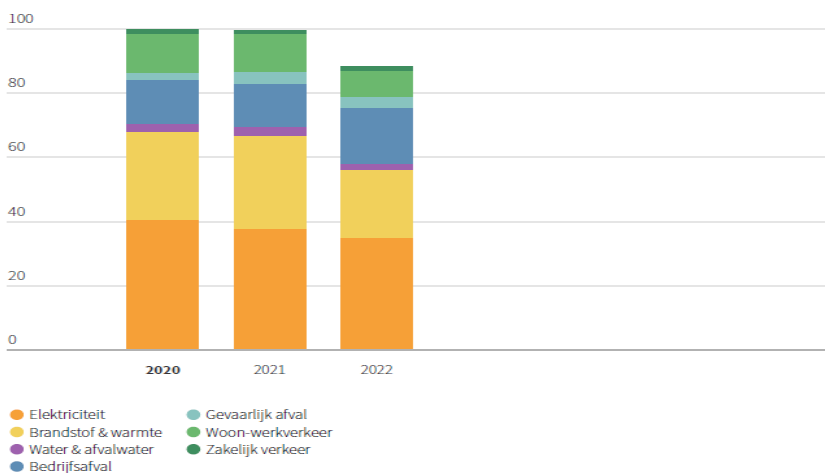
- Bevorderen van gezondheid; de nadruk ligt op het bevorderen van gezonde en duurzame voeding zowel voor bewoners als medewerkers.
- Bewustzijn en kennis bevorderen; meer communiceren over de green deal zorg zodat bewustzijn vergroot wordt
- Reductie CO2 voetafdruk; het opstellen en uitvoeren van portefeuille routekaarten en mobiliteitsplannen.
- Circulair werken; dele van kennis over restafval en incontinentiemateriaal en monitoren voedselverspilling in de ouderenzorg.
- Medicijnresten uit water; minder verspilling van medicatie en stimuleren van gepast voorschrijven en gepast gebruik.

Topaz is lid van het milieuplatform zorg en heeft de ambitie om het bronzen keurmerk te behalen. Door de milieuthermometer in te vullen hebben we in beeld wat de impact van onze organisatie op het milieu is. Ook zien we daarin op welke onderdelen we al stappen hebben gezet zoals bijvoorbeeld energieverbruik en vervoer. Maar ook is te zien waar we nog werk aan de winkel hebben en dat is bijvoorbeeld afvalverwerking waarbij je dan kan denken aan het scheiden van afval maar ook het verminderen van afval. Door hier actief op in te zetten verlagen we de CO2 uitstoot en daarmee de CO2 footprint.

Milieu

Meerjarengrafiek - Totaal

% t.o.v. 2020



Deze grafiek toont de verdeling van de milieubelasting over de thema's. De berekende milieuscore is de som van milieuschade zoals fijn stof, verzuring en het broeikaseffect. De milieubelasting van het eerste jaar is daarbij op 100% gesteld.

In oktober 2022 is meegedaan aan de nationale campagne "Zorg voor energie". Door middel van verschillende filmpjes zijn medewerkers bewuster gemaakt van kleine verspillingen. Door deze gezamenlijk tegen te gaan kunnen we de kosten drukken. Denk bijvoorbeeld aan het zuiniger omgaan met gas water en licht. Tips die je op het werk kunt gebruiken maar natuurlijk ook thuis! Omdat we duurzaamheid een belangrijk thema vinden hebben we een coördinator duurzaamheid die de voortgang in de gaten houdt en de aandacht voor dit thema onder de aandacht brengt.

Lerende organisatie

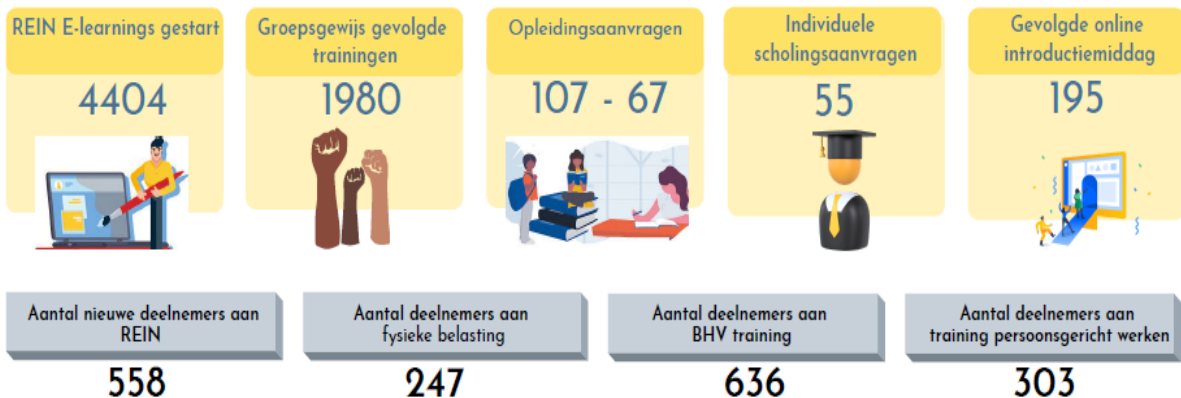
Om hoogwaardige zorg te kunnen geven is het belangrijk dat medewerkers en vrijwilligers de gelegenheid krijgen om te leren op een manier die past bij de ontwikkelfase van de medewerker. Binnen Topaz zijn volop scholingsmogelijkheden. Medewerkers kunnen zich daar zelf voor aanmelden mits toestemming van de leidinggevende. De afdeling leren en ontwikkelen geeft in onderstaande infographic inzicht in de resultaten.

Topaz: Leren & Ontwikkelen | Infographic over 2022

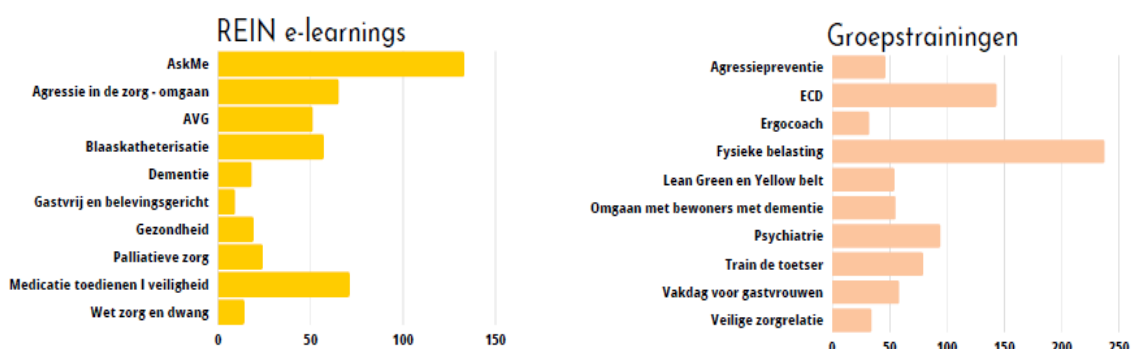
Topaz faciliteert en organiseert leren en ontwikkelen binnen Topaz. Vanzelfsprekend ontwikkel en leer jij dagelijks in je werk bij Topaz; aan ons de taak om jou, jouw team of afdeling hierbij te ondersteunen. Zo organiseren we trainingen, ontwikkelen we e-learnings en begeleiden we stagiaires en leerlingen tijdens leerwerktrajecten. Ook houden we toezicht op verplichte onderdelen voor jouw functie en/of afdeling en nog veel meer. Om ons leeraanbod te verrijken en actueel te houden, maken wij gebruik van de online leeromgeving: REIN.

Wat gebeurde er in 2022: een aantal interessante cijfers

Topaz
Het hele leven telt



Een greep uit de gevolgde e-learnings / trainingen



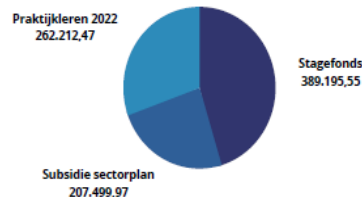
Een greep uit het jaarplan L&O

- ✓ De training persoonsgericht werken heeft een vervolg op zeven locaties.
- ✓ Deelname aan het leernetwerk Van Kleef Instituut: interne trainers hebben leermiddelen ontwikkeld over persoonsgericht werken, privacy- intimiteit- seksualiteit en fysieke beheersing.
- ✓ Samen met VKI is een pilot gestart 'onbekend talent'. een gesubsidieerd traject waarin mbo-verpleegkundigen en verzorgenden IG aan de slag met uitdagingen / problemen uit hun eigen werkpraktijk.
- ✓ De interne trainers hebben de visie en beleid van coaching en mentoring geschreven met ondersteuning van opleidingsadviseurs in samenwerking met HR.
- ✓ Zoektocht naar nieuw Leer Management Systeem is ook dit jaar weer voortgezet o.l.v de opleidingsadviseur met betrokkenheid van interne stakeholders.
- ✓ De gastvrouwen/ heren worden ondersteund met een eigen leerlijn. Na het volgen van een inspirerende vakdag, gestart 8 oktober, hebben zij binnen die leerlijn keuze uit 8 inhoudelijke basismodules. Zie de [carrousel](#).
- ✓ Deelname aan bijeenkomsten van o.a. ZWConnect, Avant en OADB gericht op het interesseren van VMBO studenten voor een opleiding in de zorg.
- ✓ L&O is gestart met het ontwikkelen en voorbereiden van een leiderschapstraject voor alle leidinggevendenden, in samenwerking met GooiConsult.
- ✓ De vindbaarheid van informatie over L&O op Toplaza is verbeterd.

REIN

- Veel medewerkers (1080) maken gebruik van REIN.
- Vanwege 1 jarig bestaan is een Sint cadeau, een kistje MandaREINen en een gedicht, verstuurd naar alle locaties.
- Leerlijnen van REIN voor verschillende functies en onderwerpen staan nu op toplaza onder de tegel [Leren](#).
- REIN Café Topaz is 6 x geweest. Bijdrage geleverd aan landelijk 1 x.

Subsidies



Subsidies spelen een belangrijke rol in het faciliteren van L&O. De meerjarige subsidie Sectorplan Plus bood een extra tijdvak aan om subsidie aan te vragen. Voor scholing en training die de werkcultuur bevorderen. Het totale bedrag van alle te ontvangen subsidies was € 858.907,99

Meldingen incidenten Cliënten (MIC)

Binnen Topaz worden incidenten gecategoriseerd. Onderscheiden worden: medicatie incidenten, valincidenten, agressie incidenten en overige incidenten. Ook kunnen de incidenten op doelgroep niveau geanalyseerd worden. Iedere locatie maakt per kwartaal een analyse, ook incidenten op locatie Revitel, het ontmoetingscentrum en bij de eerstelijnsbehandeling worden geanalyseerd. De kwartaalrapportages zijn in de managementinformatie beschikbaar. De centrale MIC-commissie stelt vragen over opvallende incidenten voor wat betreft doelgroep of tijdstip aan de lokale MIC-commissies. De MIC-commissie maakt een bestuursverslag.

In 2022 hebben we het leren van elkaar en van incidenten verder doorgevoerd. Door het samenbrengen van de lokale MIC-commissie hebben we met elkaar en van elkaar kunnen leren en ervaringen kunnen uitwisselen. Niet alleen de lokale MIC-commissies onderling maar ook naar de Centrale MIC commissie toe. Lokale MIC-commissies brengen regelmatig punten in bij de Centrale MIC commissie. Deze punten kunnen daardoor kort cyclisch opgepakt en teruggekoppeld worden. Ook kunnen dergelijke punten besproken worden in een volgend afvaardigingsoverleg. Er is daardoor een veel betere samenhang en samenwerking op het gebied van beleid en leren van incidenten. We zitten niet meer allemaal op een eigen eiland maar weten elkaar te vinden.

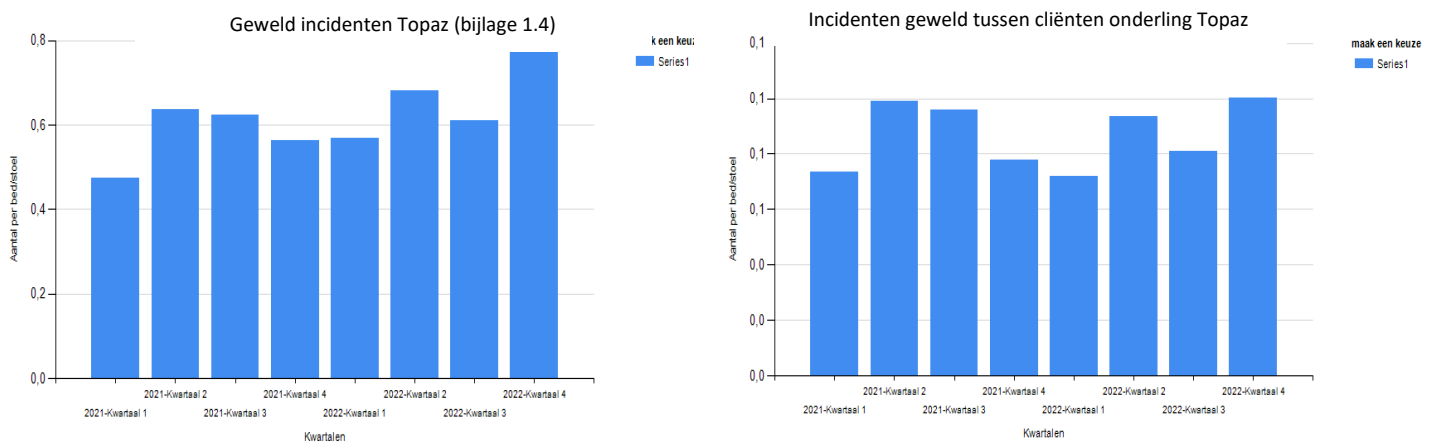
De afgelopen twee jaar is met verschillende afvaardigingen vanuit de lokale MIC-commissie veel werk verzet bij de evaluatie van de MIC-formulieren, de evaluatie van het overzicht met grafieken en tabellen in MI die de basis vormt voor de analyses van de MIC-commissies en de evaluatie van de format voor de kwartaalrapportages. Er liggen hiervoor mooie voorstellen. Voor de MIC-formulieren in het ECD en het overzicht grafieken en tabellen in MI zijn we afhankelijk ook van ontwikkelingen die nog lopen bij Adapcare. Zodra Adapcare de wijzigingen doorvoert, de verwachting is dat zij dit gedurende 2023 gaan doen, kunnen wij onze gewenste aanpassingen ook gaan implementeren.

Geweld cliënten onderling

Onder geweld tussen bewoners/cliënten onderling wordt verstaan lichamelijk en/of geestelijk geweld tussen cliënten die gedurende ten minste een dagdeel in dezelfde accommodatie verblijven.

Het plaatsvinden van geweld tussen bewoners/cliënten onderling kan een indicatie zijn van een verhoogd risico voor de veiligheid van bewoners/cliënten. De intensiteit van een langdurig gezamenlijk verblijf maakt bewoners/cliënten extra kwetsbaar en afhankelijk van hoe wij als aanbieder geweld voorkomen en optreden tegen geweld waarmee bewoners/cliënten worden geconfronteerd.

Het aantal meldingen geweld tussen cliënten onderling volgt meestal ongeveer de trend van de meldingen geweld in totaal. Zie hieronder de grafieken (let op de schalen op de y-assen zijn verschillend). Maar, van het totaal aantal geweld incidenten is rond de 10% geweld tussen bewoners/cliënten onderling. Zie onderstaande tabel de aantallen meldingen en verhoudingen.



Aantal meldingen geweld Topaz			
	# Geweld-incidenten totaal	# Geweld incidenten cliënten onderling	Verhouding (Cliënten onderling t.o.v. totaal)
2018	2.336	291	12%
2019	2.048	202	10%
2020	1.709	195	11%
2021	2.124	337	15%
2022	2.389	314	8%

Recidive geweld bewoners/cliënten onderling

Recidive is op dit moment binnen Topaz gedefinieerd als een herhaling, binnen 30 dagen, van een geweld incident van een bewoner/cliënt waarbij enig andere bewoner/cliënt betrokken is.

Het aantal van 30 dagen (binnen de Topaz definitie van recidive) is arbitrair gekozen. Bijna 70% van de recidive binnen 30 dagen, vindt plaats binnen de 1e 14 dagen. Daarnaast vindt nagenoeg alle recidive plaats op de pg-afdelingen.

Prisma analyses

Binnen Topaz vinden we het belangrijk om te leren van ernstige incidenten en calamiteiten. Ook als dit geen melding aan de IGJ ten gevolg heeft. Dergelijke ernstige incidenten of calamiteiten worden binnen Topaz onderzocht middels de PRISMA methode. Het afgelopen jaar hebben we drie incidenten gehad die zo ernstig waren dat deze onderzocht zijn middels de PRISMA methode. Twee incidenten zijn middels een uitgebreid PRISMA onderzoek onderzocht maar niet gemeld. In bijlage 4 is een korte beschrijving van de incidenten opgenomen.

Na afronding van de onderzoeken zijn de uitkomsten gedeeld met het team en de locatie waar het heeft plaatsgevonden. De bevindingen zijn, afhankelijk van het incident en de bevindingen, ook met de andere locaties en domeinen gedeeld zodat anderen hier ook van kunnen leren.

Ook wordt de geanonimiseerde rapportage gedeeld met de centrale MIC-commissie zodat bevindingen en uitkomsten meegenomen kunnen worden in de analyse van incidenten.

Meldingen Incidenten Medewerkers

Meldingen incidenten medewerkers worden op dit moment af en toe op papier gedaan. Daarnaast zijn er ook medewerkers die in het ECD vermelden als zij betrokken zijn bij een cliënten incident. Dit is niet de juiste weg. Hierdoor hebben we onvoldoende aantoonbaar overzicht over het aantal incidenten. Wel worden gemelde incidenten door teamleiders besproken met de medewerkers. De Arbo adviseur zal onderzoeken op welke wijze het melden van incidenten opnieuw ingericht kan worden op een LEAN manier. Dit is in 2022 niet opgepakt en derhalve kunnen hier geen gegevens getoond worden

1.6 Leiderschap, governance en management

Strategie en structuur

Topaz heeft een viertal jaar geleden haar strategie opgesteld en een passende structuur hierbij samengesteld. De afgelopen jaren is veel van deze strategie tot stand gekomen. Een paar voorbeelden hier van zijn de herijking van het strategisch vastgoedplan, de sterke verbeteringen op het gebied van ICT (waaronder Topexit), het tot bloei komen van het onderzoekklimaat, de implementatie van Slim en Wendbaar (LEAN), en de doorontwikkeling van Topcare locaties. Ook is het gedachtengoed rondom ons motto: “het hele leven telt” goed geland in de organisatie. Kleinschalige zorg en Gastvrij ontvangst zijn begrippen die alle mensen binnen Topaz kennen.

Vorig jaar heeft er een herijking van de strategie plaatsgevonden waarbij de belangrijkste constatering was dat we weliswaar goed op weg zijn, maar dat we nog niet klaar zijn met het verder uitwerken van kleinschalig zorgen en Gastvrij ontvangst. Besloten is om door te gaan op de ingeslagen weg en deze strategie tot 2024 te volgen.

De strategische doelstellingen zijn:

1. Topaz biedt persoonsgerichte zorg vanuit de gedachte dat 'het hele leven telt'.
2. Topaz biedt hoogwaardige ouderenzorg aan mensen met een complexe hulpvraag.
3. Topaz zorgt als werkgever dat 'het hele leven telt' voor medewerkers en vrijwilligers
4. Topaz heeft een positieve zorgexploitatie
5. Wij vernieuwen en verduurzamen onze locaties
6. Wij zetten in op sociale én technologische innovatie.



Bij de herijking van de strategie is geconstateerd dat er op verschillende plakken in de organisatie door de vele ontwikkelingen fricties en schuurlpunten ontstaan zijn in de structuur van de organisatie. Daarnaast is ook geconstateerd dat er in de omgeving om ons heen vele externe ontwikkelingen zijn.

De ouderenzorg is sterk in verandering. Meer dan de afgelopen jaren het geval is geweest zien we dat er andere opdrachten liggen en andere verwachtingen zijn over de zorg voor ouderen. Duidelijk is dat er veranderingen noodzakelijk zijn in de visie op ouder worden en waar we ouder worden. Niet alleen voor het individu maar voor de hele samenleving. De samenleving is veranderd. Niet alleen worden we met elkaar ouder, ook worden we ouder dan voorheen. Er is sprake van een (dubbele) vergrijzing. Tegelijkertijd worden er minder kinderen geboren en zien we dat de samenleving steeds meer gaat bestaan uit mensen met een niet-Nederlandse achtergrond.

Het huidige systeem gaat echter nog steeds uit van zorg voor kwetsbare (witte) ouderen met eenzelfde aantal beschikbare zorgverleners. Dit roept grote vragen op over de houdbaarheid van ons stelsel. Is dit stelsel nog wel betaalbaar, is er nog wel solidariteit bij de jeugd en is er nog wel voldoende personele beschikbaarheid? Het kabinet heeft niet voor niets de leuze: zelf als het kan, thuis als het kan en met digitaal (technologische ondersteuning) als het kan.

Net als andere zorgaanbieders werkt Topaz steeds vaker in ketens en andere samenwerkingsverbanden om maatschappelijke effectief aan te pakken. Dit betekent dat Topaz naast de reguliere 'eigen zorg' ook moet investeren in het ontwikkelen van transmurale- of ketenzorg.

Er zullen geen tot weinig verpleeghuisplaatsen bijkomen, terwijl tegelijkertijd de vraag naar deze zorg voor kwetsbare ouderen sterk zal gaan toenemen. Doordat mensen vaak langer thuis blijven wonen, ook bij dementie, zal de zorgvraag veranderen. Voor Topaz betekent dit dat we een antwoord dienen te geven op al deze vragen van een groot veranderende context. Hoe geven we een passend antwoord op een vergrote en een verzwaarde zorgvraag in een model van schaarste waarbij er tegelijkertijd ook een probleem is op de arbeidsmarkt? Daarbij zal ook regionale samenwerking noodzakelijk zijn om de zorgvraag in de toekomst het hoofd te bieden.

Daarmee kwam de vraag naar voren of de huidige structuur nog wel voor de juiste executiekracht voor de herijkte strategie zorgt en past de huidige structuur bij gevraagde oplossingen voor de toekomst. Dit heeft geleid tot het besluit om de structuur te evalueren. Bij deze structuur evaluatie worden we ondersteund door een externe partij. In het najaar van 2022 is gestart met de evaluatie waarbij het de wens was om dit in gezamenlijkheid te doen. Om die reden is een brede groep met mensen betrokken. Er zijn 3 thematafels geweest om vraagstukken te verdiepen. Een

thematafel waarin de structuur getoetst is aan de strategische uitdagingen van Topaz. Twee thematafels met focus op de evaluatie van de knelpunten in de huidige structuur waarbij een gericht was op het primaire proces en de ander gericht was op de hiërarchische en ondersteuningsstructuur binnen Topaz. De gedachte was om de evaluatie voor 1 januari 2023 af te ronden echter het leverde dermate veel informatie op dat besloten is de evaluatie te verlengen en goed door te pakken. De afronding van de evaluatie zal daarmee medio 2023 zijn.

Leiderschap

Hoe leidinggevenden zich opstellen heeft grote invloed op hoe medewerkers hun werk doen. Net zoals hoe medewerkers hun werk doen van invloed is op hoe bewoners en familie dit beleven. We zijn elkaars omgeving. Dus we beïnvloeden elkaar. Laten we dat dan op een goede manier proberen te doen. We zijn ervan overtuigd dat de manier van leidinggeven bijdraagt aan het realiseren van eigenaarschap en zelforganisatie en beogen daarmee ook een aantrekkelijke werkgever te zijn waar medewerkers graag willen en blijven werken. De opgestelde leiderschapsvisie daar willen we als organisatie actief mee aan de slag. In 2022 zijn daarom acties ondernomen om een leiderschapsprogramma op te stellen samen met een extern bureau. Alle leidinggevenden van Topaz zullen dit leiderschapsprogramma gaan volgen. De start daarvan zal in 2023 zijn.

Medezeggenschap

Cliëntenraad

Iedere locatie heeft een eigen cliëntenraad, daarnaast is er een centrale cliëntenraad waarin leden van de lokale raden samen organisatie brede onderwerpen bespreken. Op locatieniveau spreken teamleiders periodiek met de cliëntenraad. In de praktijk merken we dat het voor locaties soms nog zoeken is welke onderwerpen advies- en instemmingplichting zijn. De rol van de lokale cliëntenraad is daarbij veel steviger geworden na de implementatie van de wet op de medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018. De centrale cliëntenraad komt iedere 6 weken bij elkaar, de bestuurder sluit de ene keer de hele vergadering aan de andere keer de helft. In 2022 is het rooster van aftreden van de centrale cliëntenraad geactualiseerd. In de komende jaren zullen om die reden veel wisselingen plaats gaan vinden. De cliëntenraad heeft een eigen bestuursverslag opgesteld.



Ondernemingsraad

De ondernemingsraad van Topaz bestaat uit een actieve groep mensen die de vertegenwoordigers zijn van onze medewerkers. Door het jaar heen zijn er verschillende instemming en adviesaanvragen behandeld door de OR. Plannen die er zijn in de organisatie hebben consequenties voor medewerkers en de OR gaat daar zorgvuldig mee om. Bijvoorbeeld plannen rondom klein-

schalig zorgen, gastvrije ontvangst en het sluiten van een afdeling op locatie Overrhyn. Daarnaast zijn er allerlei procedures en richtlijnen ontwikkeld waar medewerkers volop mee te maken hebben. Ook deze zijn voorgelegd aan de ondernemingsraad. Denk bijvoorbeeld aan Arbo gerelateerde documenten, scholings- en opleidingsdocumenten, financiële documenten en documenten met betrekking tot het personeelsbeleid. Een heel concreet voorbeeld is de procedure beeldschermwerk en bril, dat instructies bevat hoe je de werkplek optimaal inricht om gezondheidsproblemen te voorkomen en daarnaast ook regelt dat de medewerker een vergoeding kan ontvangen als een beeldschermbril nodig is.

Verpleegkundige en verzorgende adviesraad

In 2017 is de VVAR geïnstalleerd. Na een aantal jaren functioneren is door verloop van medewerkers deze helaas inactief geworden. De raad van bestuur liet onderzoeken of medezeggenschap in de vorm van een Professionele Advies Raad haalbaar was. Daarop hebben verpleegkundigen en verzorgenden aangegeven een VVAR te willen. Een aantal kwartiermakers heeft de herstart voorbereid waaronder het werven van leden voor de VVAR en het aanvragen van een subsidie in het kader van actieplan zeggenschap in de Zorg. Beide acties zijn gelukt. De nieuwe leden van de VVAR zullen in 2023 getraind en gecoacht worden om een goede doorstart te maken.

Raad van bestuur

Topaz heeft een tweehoofdige raad van bestuur. Zij hebben de portefeuilles onderling verdeeld. Naast het besturen van Topaz zijn zij ook actief in regionale en landelijke organisaties of samenwerkingsverbanden. Onderstaand is een overzicht van nevenfuncties opgenomen.

Voorzitter raad van bestuur	Lid raad van bestuur
Voorzitter dagelijks bestuur Transmuralis	Lid raad van commissarissen Sleutelnet
Voorzitter Huntington Kennis Netwerk Nederland	Lid raad van toezicht Odion
Lid raad van toezicht de luisterlijn	Bestuurslid REIN
Bestuurslid Van Kleef Instituut	
Lid werkgroep Antibiotica resistentie van de GGD namens de VVT-organisaties in de regio	
Lid kerngroep wonen en zorg van Actiz met portefeuille kwaliteit	
Lid adviesraad nationale dementiestrategie	

Raad van toezicht

De raad van toezicht bestaat uit 7 leden in 2022. Er wordt gewerkt met een rooster van aftreden. Bij een aankomende wisseling wordt gekeken naar het gewenste profiel. De termijn van de voorzitter van de raad van toezicht loopt tot 1 januari 2023. Dat was voor de raad van toezicht aanleiding om kritisch te kijken naar de samenstelling. Besloten is om verder te gaan met een raad van toezicht van 6 leden vanaf 1 januari 2023. Om die reden is het reglement aangepast. De raad van toezicht heeft verschillende commissies zoals de auditcommissie kwaliteit en veiligheid, auditcommissie vastgoed en financiën en de remuneratiecommissie. De raad van toezicht heeft een eigen jaarverslag, wat ook deel uitmaakt van de bestuursverslaggeving 2022. Dit is opgenomen in hoofdstuk 2 van de jaarverslaglegging.

Wet- en Regelgeving

Uiteraard hebben we met verschillende wet- en regelgeving te maken. In dit hoofdstuk lichten we er 2 uit waar we in het kader van de kwaliteit van zorg specifiek mee aan de slag zijn gegaan. Overigens is in hoofdstuk 3 ook stilgestaan bij de Wet zorg en dwang.

Wet Zorg en Dwang

Binnen Topaz willen we bewoners zo veel mogelijk woonplezier bieden en daarbij hoort de zienswijze dat we zo min mogelijk onvrijwillige zorg inzetten. Om dat te bewerkstelligen gaan medewerkers opzoek naar alternatieven voor de onvrijwillige zorg, denk aan: het luisteren naar wensen, Video Interactie Ouderen voor andere benaderingswijzen of de aanschaf van specifieke producten.

We blijven zoeken naar manieren om onvrijwillige zorg te voorkomen, enkel als het niet anders kan zetten we het in.



De wet helpt daar niet altijd bij en wordt als onnodig ingewikkeld ervaren. Om die reden doen we mee met de pilot van radicale vernieuwingen. We experimenteren met de verpleegkundig specialist als Wzd-functionaris. De resultaten zijn goed. Het geeft extra invalshoeken en dat is precies wat je wil bij de Wzd. Bovendien lost het een capaciteitsprobleem op.

We zijn blijven scholen in 2022, maar de Wzd blijft complex. We hebben in dat kader besloten om de rol van zorgverantwoordelijke toch bij de EVV-er te beleggen en niet bij de arts. Dit vraagt van alle partijen een grotere betrokkenheid en hopelijk blijft kennis dan beter gewaarborgd. Ook zien we de doelgroep op enkele locaties zwaarder worden. Daarom hebben we in het bijzonder op Forreschate meer geschoold.

In 2023 zullen wij ons blijven richten op de bedoeling van de wetgeving. Dit om onze bewoners de regie te geven die zij verdienen.

Aangeleverde gegevens over onvrijwillige zorg aan IGJ

Vanuit de Wzd vraagt de IGJ dat de organisatie één keer per jaar een analyse opstelt over de onvrijwillige zorg. Deze analyse wordt gedaan op locatieniveau. Zij geven aan op welke wijze zij reflecteren en leren om zoveel mogelijk vrijheid en veiligheid te bieden. In bijlage 3 is de analyse opgenomen.

Onvrijwillige zorg wordt vastgelegd in het ECD. De registratie van afspraken en onvrijwillige zorg blijft lastig. Cliënten kunnen zich immers verzetten tegen allerlei soorten zorg. Waarmee de vraag ontstaat waar dit genoteerd moet worden in het ECD. Zeker als het verzet via een alternatief of goede afspraken verholpen kan worden. De vraagstukken rond registratie zullen ook leiden tot een vertekening van de cijfers. Om die reden blijft het lastig om een goede analyse te doen op de cijfers.

Afgelopen jaar hebben we ons extra gefocust om de manier waarop je registreert. Bij verzet maken we in het ECD een Wzd-actie aan. Daarbij worden automatisch de vragen uit het stappenplan gesteld en de evaluatietermijnen gestart.

AVG

We vinden het belangrijk de privacy van onze cliënten en medewerkers goed te bewaken. Binnen Topaz hebben we een actief securityteam met een functionaris gegevensbescherming (FG), privacy officer (PO) en een information security officer (ISO). Gezamenlijk pakken zij het thema op. De lijnen in het team zijn kort. In 2022 heeft het team zich gefocust op bewustwording aangaande privacy en gegevensbescherming. Tevens is 2 factor authenticatie (2FA) op alle devices geïntroduceerd.



Acties 2022

In 2022 is naar ongeveer 1900 medewerkers een privacy toets gestuurd via Microsoft Forms. Deze vragenlijst bevatte tussen de 20 en 35 vragen. Uiteindelijk zijn alle antwoorden in een rapportage verwerkt, gesorteerd op: gedrag, kennis en attitude. Daarmee kunnen we de komende jaren onze inspanningen meten. Zo maken we de PDCA-cyclus mooi rond.

Op elke Topaz locatie is een audit gedaan. Het privacy team heeft rondgelopen op de afdelingen en daar gekeken of ze bij informatie konden en gesproken met de medewerkers. Los daarvan, zijn alle stukken netjes bijgewerkt, denk aan het privacy beleid, de privacyverklaring en het verwerkingsregister. Tevens hebben we 7 DPIA's gedaan op diverse thema's. Elk kwartaal zijn er blogs verschenen over privacy thema's uit de werkinstructie. Ook hebben we een vaste plek gekregen op de introductiedag van Topaz.

Aandachtspunten 2023

Afgelopen jaar is er veel geïnoveerd en geïnvesteerd in domotica. Een heel interessant dossier met veel mogelijkheden maar daardoor ook veel valkuilen. We moeten goed blijven opletten dat ons verlangen naar toezicht geen inbreuk maakt op de privacy van cliënten.

Ook social media gaan een steeds grotere rol spelen. Natuurlijk willen we uitdragen wat voor mooi werk we doen, maar ook daarbij moeten we de privacy wensen van onze cliënten en medewerkers niet uit het oog verliezen!

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Topaz geeft uitvoering aan de wet Vernieuwde meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling op verschillende manieren. Zo is er aandacht voor het preventief en actief inspelen op signalen van grensoverschrijdend gedrag waarbij óf de bewoner/ client of de medewerker/vrijwilliger slachtoffer van kan worden. Doel van het Adviesteam ouderenmishandeling is alertheid van alle medewerkers voor (vermoedens van) signalen van mishandeling en het stoppen van (ouderen)mishandeling bij bewoners en cliënten van Topaz. Het team richt zich op (ouderen)mishandeling van bewoners of cliënten van Topaz door personen uit huiselijke kring, vallend onder de wet 'Vernieuwde meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling'. De meldcode is uitgewerkt in een stappenplan. Per stap is aangegeven wie en hoe betrokken is binnen het (multidisciplinaire) team en de advies en begeleidingsmogelijkheid die het adviesteam kan bieden. Ook wanneer contact opgenomen kan of moet worden met Veilig Thuis. Het stappenplan is opgenomen in het handboek van Topaz en in verschillende overleggen besproken. Verder is hieraan aandacht besteed via een artikel op Toplaza op de dag tegen ouderenmishandeling, 15 juni.

Er wordt nog gezocht naar een manier waarop vermoedens van ouderenmishandeling afgeschermd opgenomen kunnen worden in het ECD zodat alleen bij de casus betrokken medewerkers hier toegang tot hebben. Nieuwe medewerkers worden uitgenodigd de training Veilige zorg-

relatie; signaleren grensoverschrijdend gedrag en ouderenmishandeling te volgen. In 2022 hebben 34 medewerkers deelgenomen aan deze training. Het adviesteam ouderenmishandeling kan door medewerkers/ teams gevraagd worden om advies of begeleiding bij het volgen van het stappenplan. Dit is 1 keer gebeurd in 2022 waarbij advies is gegeven over verdere aanpak van de situatie. Om de eigen deskundigheid te onderhouden heeft het adviesteam een tweedaagse training gevolgd verzorgd door bureau Veerkracht. Alle aspecten van ouderenmishandeling, van wetgeving, signalering tot aanpak zijn aan de orde gekomen.

1.7 Personeelssamenstelling (voldoende vakbekwaam personeel)

Arbeidsmarkt

Ook Topaz heeft last van de krapte op de arbeidsmarkt. Het vinden en behouden van met name gediplomeerde medewerkers is moeilijker geworden. Dit vraagt ook een verandering in het werven van medewerkers. Social media nemen daarin een belangrijke plaats in, facebook, Instagram en LinkedIn zijn niet meer weg te denken. Medewerkers worden gestimuleerd om vacatures te liken en te delen via social media om zoveel mogelijk mensen te bereiken. Daarnaast zijn in 2022 acties ondernomen om een nieuwe arbeidsmarktcampagne te lanceren. De nieuwe arbeidsmarktcampagne sluit aan op de vorige waarbij vanuit de client nieuwe medewerkers werden gezocht. In de nieuwe arbeidsmarkt campagne laten medewerkers zien welke mogelijkheden er zijn binnen Topaz. Deze campagne zal in 2023 gelanceerd worden. Daarnaast worden er speeddates ingezet, als kennismaking met een locatie. Voor het werven van leerlingen worden kennismakingsbijeenkomsten georganiseerd om meer informatie te geven over de opleiding maar vooral ook over de mogelijkheden bij Topaz. Naast speeddates is er ook een mogelijkheid om juist langer ervaring op te doen met het werken bij Topaz. Dat gebeurt via het project Oriëntatiebaan. Mensen (vaak van buiten de zorg) krijgen de kans om betaald 3 maanden mee te lopen op verschillende afdelingen. Acht op de tien deelnemers aan de Oriëntatiebaan kiezen vervolgens voor een leer/werktraject bij Topaz.

Loopbaancentrum

Voor eigen medewerkers is er ook een loopbaancentrum. Enerzijds is dit er voor medewerkers die na een herinrichting in de organisatie boventallig zijn geworden. Het loopbaancentrum biedt een traject (met tests en gesprekken) waarin verkend wordt welke zijn binnen Topaz en wat ervoor nodig is om daarvoor in aanmerking te komen. Ook kunnen medewerkers die langdurig ziek zijn en waarvoor terugkeer naar de eigen functie onder druk staat hier terecht. Ten slotte kunnen ook medewerkers die op zoek zijn naar een nieuwe uitdaging binnen of buiten Topaz hier terecht. Samen wordt er besproken wat wensen zijn en welke mogelijkheden er dan zijn. Op die manier willen we ook graag medewerkers aan ons binden en daarmee behouden voor de organisatie.

Plan en flexbureau

In 2021 is een centraal plan en flexbureau opgezet. Op deze manier is er meer verbinding tussen de planners, is er meer overzicht en kan het plannen verder geprofessionaliseerd worden. Daarbij is in 2021 ook gekozen voor een ander roostersysteem wat in 2022 geïmplementeerd is. Planners en medewerkers hebben hun vaardigheden vergroot. Medewerkers kunnen via een app zien of er open diensten zijn en kunnen aangeven of zij beschikbaar zijn voor die dienst. De planner maakt de match. Het flexbureau gaat aan de slag met de open diensten die niet door de locatie ingevuld kunnen worden. Het flexbureau wil bij voorkeur zelf medewerkers aan zich binden. Dus

zo min mogelijk via bureaus. Dit uiteraard om de kosten te drukken maar ook om zelf meer invloed te hebben of de kwaliteit en ook om je te richten op zoveel mogelijk bekende medewerkers voor onze cliënten. In 2023 is het streven om het aantal medewerkers dat aangesloten is op het flexbureau te vergroten. Uiteraard willen we zoveel mogelijk medewerkers in dienst hebben waardoor we minder uitzendkrachten in hoeven te zetten. Helaas hebben we moeten constateren dat de inzet van Personeel Niet In Loondienst gestegen is naar 11,1% ten opzichte van 9,3% in 2021. Wel hebben we wat meer medewerkers in dienst 1674 ten opzichte van 1649 in 2021 maar het de gemiddelde contractomvang is gedaald van 0,46 naar 0,45.

Verzuim

Helaas hebben we te maken met een hoog verzuim van 9,6 % en een meldingsfrequentie van 1,47. Het verzuim is gedurende het jaar opgelopen. Redenen voor verzuim zijn:

- Veel oudere medewerkers met serieuze fysieke (blijvende) beperkingen
- Langdurige ernstige medische aandoeningen
- Hoge werkdruk door personeelstekort en geen nee zeggen tegen extra diensten
- Wisseling van leidinggevenden, waardoor verzuimdossiers tijdelijk minder adequaat worden opgepakt, er minder aandacht/betrokkenheid is voor de verzuimende medewerker
- Mentale klachten tgv werk en/of privé gerelateerde omstandigheden

De hoge meldingsfrequentie wordt ook ingegeven door corona en de griepgolf waar we mee te maken hadden. In de beïnvloeding van verzuim is het contact tussen leidinggevende en medewerker van cruciaal belang. Leidinggevenden worden hierin ook getraind door een externe partij. Daarnaast is het contact tussen de arbodienst en de leidinggevende belangrijk. De dienstverlening door de arbodienst is geëvalueerd en hieruit zijn samenwerkingsafspraken vastgesteld die vastgelegd zijn en die periodiek geëvalueerd worden.

Vitaliteit

We zetten in op vitale medewerkers. Zo hebben we een vitaliteitsplatform waar medewerkers op 3 thema's informatie en interventies vinden om aan de slag te gaan. De thema's zijn mentale gezondheid, fysieke gezondheid en leefstijl. In 2022 is een vitaliteitsmarkt georganiseerd met activiteiten op alle locaties. Op de vitaliteitsmarkt zijn een drietal externe partijen aanwezig geweest. De smoothiebar, stoelmassage en leefstijlcheck van MyDailyLifestyle. Daarnaast heeft Topaz 360 diverse sportlessen verzorgd en was O&O aanwezig met een aantal give aways en informatiefolders. De give aways bestonden uit een thera-sportband, een mueslireep en een stuk fruit. Daarnaast werd er informatie gedeeld over het vitaliteitsplatform van Topaz, de collectiviteitskorting van Zorg & Zekerheid, het aanbod van REIN (online leerplatform) op het gebied van vitaliteit en een recept van de culinair coaches voor het maken van een gezonde mueslireep. De markt is door collega's als positief gewaardeerd. Voor 2023 wordt een vitaliteitsplan uitgewerkt waarin een aantal activiteiten terugkomen. In de begroting is hiervoor ruimte opgenomen.

Professioneel handelen

We verwachten van alle medewerkers dat zij hun werkzaamheden op een professionele manier uitvoeren en zich inzetten om hun kennisniveau op peil te houden zodat zij hoogwaardige zorg kunnen bieden. Voor behandelaren in onze organisatie geldt dat zij aan de vereisten moeten voldoen die hun beroepsgroep stelt. Behandelaren zijn er zelf verantwoordelijk voor dat zij lid zijn van een beroepsvereniging indien van toepassing en dat zij de accreditatie punten behalen die voor hun beroepsgroep vereist zijn.

Voor verzorgenden en verpleegkundigen is het van belang dat zij bevoegd en bekwaam zijn voor het uitvoeren van voorbehouden en risicovolle handelingen. In het kwaliteitsdashboard dat opgenomen is bij hoofdstuk 3 is te zien dat we daarin niet voldoen aan de norm die we voor onszelf gesteld hebben. 77% van de medewerkers is aantoonbaar bevoegd voor de handelingen. In 2021 was dat 85%. Dit wil overigens niet zeggen dat zij handelingen uitvoeren waarvoor zij niet bevoegd zijn. Soms komen handelingen ook weinig voor waardoor het ook lastig is om te toetsen. Het hoge verzuim is hierop ook van invloed, medewerkers die langdurig ziek zijn kunnen de toetsing niet doen. Anderzijds is er een verbinding met hoge werkdruk waardoor het inplannen van toets momenten moeilijker wordt. Tegelijk is het ook de vraag hoe bewust medewerkers zijn dat de handeling getoetst moet worden, nemen zij hierin hun eigen verantwoordelijkheid? In ieder geval is het van groot belang dat de leidinggevenden hier extra aandacht aan geven. Dit onderwerp moet eigenlijk op ieder werkoverleg staan en al werkende de aandacht krijgt. Daarnaast kan dit ook tijdens het functioneringsgesprek. Echter in het dashboard is te zien dat slechts 43% in de afgelopen 2 jaar een functioneringsgesprek heeft gehad. Hier kan een stuk onder registratie een rol hebben. De hoge werkdruk enerzijds en een hoog verloop onder leidinggevenden anderzijds spelen hierin een belangrijke rol. Daarnaast wordt de huidige procedure van de functioneringsgesprekken als intensief, ingewikkeld en tijdrovend ervaren. Om die reden is dit proces onder de loep genomen. Aanpassingen zijn gedaan en worden begin 2023 op een locatie getest. Als dit positief verloopt zal de procedure aangepast worden.

Lerend netwerk

We zijn ervan overtuigd dat het belangrijk is om kennis en kunde te delen met anderen en natuurlijk ook om zelf van anderen te leren. Om die reden maken we deel uit van verschillende lerende netwerken. Deze lerende netwerken zijn op verschillende niveaus. Bijvoorbeeld:

- Parkinsonnet, hier delen behandelaars in de regio hun ervaringen en inzichten met betrekking tot zorg en behandeling van cliënten met Parkinson.
- Lerend netwerk beleidsadviseurs, vanuit Actiz georganiseerd beleidsadviseurs uit verschillende organisaties uit het hele land komen periodiek bij elkaar om kennis uit te wisselen
- Stichting Transmuralis, aangesloten organisaties in de keten in de regio Zuid Holland Noord delen ontwikkelingen in hun eigen organisatie en geven met elkaar invulling aan projecten die in de keten uitgevoerd worden. Ook het landelijk programma juiste zorg op de juiste plek heeft hier een plek gevonden.
- Radicale Vernieuwing Waardevol Onderwijs. Samenwerking vanuit oorspronkelijk 3 en inmiddels 5 VVT organisaties om de opleiding van zorgprofessionals meer praktijkgericht in te steken.
- Universitair Netwerk voor de Care Zuid Holland, regionale samenwerking waarin onderzoek een centrale plek heeft.
- Netwerken geclusterd binnen Transmuralis te weten: Netwerk palliatieve zorg, dementie en CVA in Zuid Holland Noord



- Bestuurlijk Netwerk tussen de organisaties ActiVite, Topaz en Zorgpartners. Bestuurders delen ontwikkelingen met elkaar en verbinden professionals aan elkaar voor verdere ontwikkeling.
- Huntington Netwerk Nederland, landelijk netwerk voor de zorg en behandeling van Huntington
- Kennisnetwerk dementie van Vilans, dit is een lerend netwerk en is een verbinding tussen wetenschap en praktijk waarbij de praktijk altijd het uitgangspunt is.
- Hammond Care, dit is ons internationale netwerk met een ouderenzorg organisatie in Australië. Hierin leren we met elkaar over de zorgverlening en begeleiding van mensen met dementie.
- Van Kleef instituut, een landelijk kennis en inspiratienetwerk van en voor zorgprofessionals. Via dit netwerk kunnen bijeenkomsten en Webinars gratis gevolgd worden. In 2022 is dit lidmaatschap geëvalueerd en als positief beoordeeld.
- ZW connect, het delen van kennis en ervaringen met name rond de benadering van de arbeidsmarkt.

Regionale Samenwerking

We zijn ervan overtuigd dat regionale samenwerking van groot belang is om de zorg aan kwetsbare ouderen ook in de toekomst te kunnen blijven geven. In de regio Zuid Holland Noord hebben de VVT-organisaties al meerdere jaren een samenwerkingsverband genaamd AVANT. Gezamenlijk worden er projecten ingediend om aanspraak te maken op transitiemiddelen via het zorgkantoor. Daarnaast is er in 2022 een regiovisie opgesteld om met elkaar acties te ondernemen om gezamenlijk de toekomstige uitdagingen in de ouderenzorg het hoofd te bieden. Ook is al jaren geleden het regionaal aanmeldpunt ingesteld om inzage te geven in de beschikbaarheid van ELV-bedden en Wlz crisisbedden. In het uitvoering geven van het Integraal zorgakkoord, het GALA en WOZO wordt ook gezamenlijk opgetrokken. Dit zal in de komende jaren een vervolg krijgen.

1.8 Gebruik van hulpbronnen

Informatieveiligheid

Topaz gebruikt informatiesystemen om relevante gegevens te raadplegen en vast te leggen. Bij alle systemen is de integriteit van belang, we willen immers niet dat iedereen zomaar gegevens kan veranderen. Bij veel systemen speelt de vertrouwelijkheid een rol, niet iedereen mag zomaar persoonsgegevens of anderszins vertrouwelijke informatie raadplegen. Voor het naleven van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), is het noodzakelijk dat het autorisatiebeleid van de informatiesystemen welke gevoelige gegevens bevatten goed is geregeld.

Het toekennen van rechten wie wat mag, noemen we autorisatie.

Het Autorisatiebeleid geeft algemene richtlijnen hoe bij informatiesystemen om te gaan met autorisaties. De meer complexe systemen zullen de behoefte hebben aan een eigen nadere uitwerking. De eenvoudiger systemen kunnen volstaan met het vastleggen wie welke "rol" vervult.

Het controleren of iemand is wie hij zegt te zijn is authenticatie¹. Eén van de manieren om informatie te beveiligen is door te zorgen dat alleen personen met een combinatie van gebruikers-ID en wachtwoord kunnen inloggen.

¹ Hoe Topaz authenticatie regelt staat in het "Multifactor authenticatiebeleid"

Er bestaat op dit moment geen authenticatiemiddel op zich waar geen misbruik van gemaakt kan worden. Met minimaal 2 van deze factoren inloggen maakt het dus extra veilig. Dit is ingeregeld bij Topaz. Naast invoeren van gebruikers-ID en wachtwoord is het ook nodig om je identiteit te bevestigen. Hiervoor kan een app gebruikt worden of bevestig je de identiteit telefonisch. De information Security Officer heeft een belangrijke taak in het monitoren hiervan. In 2022 is deze positie een tijd vacant geweest. Blij zijn we dat in februari 2023 de nieuwe Information Security Officer gestart is, het in kaart brengen in hoeverre Topaz voldoet aan de NEN 7510 norm zal de eerste taak zijn. In de periode dat er geen Information Security Officer was is dit gemonitord door de manager I&A samen met de privacy officer en de functionaris gegevensbescherming. Eind 2022 zijn steekproeven gedaan om te toetsen of de toegang tot de cliëntendossiers conform de autorisatiematrix is. Hieruit zijn geen knelpunten naar voren gekomen.

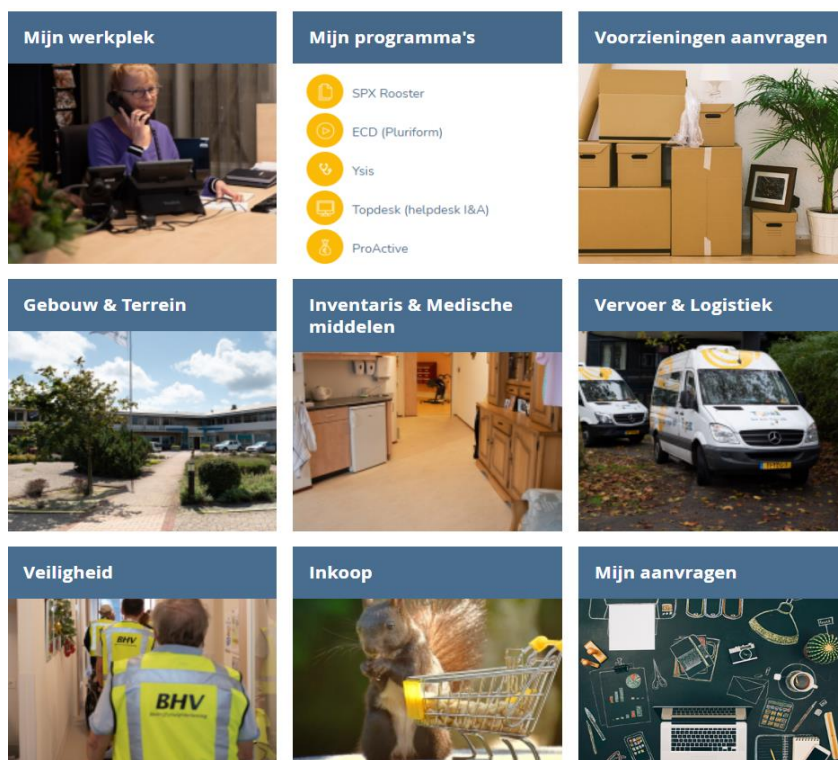
Ondersteuning voor medewerkers

Digicoach

Digitale vaardigheden zijn niet meer weg te denken in het werken van alledag. Echter niet iedereen is zomaar digitaal vaardig. Om die reden zijn digicoaches aangesteld. Op iedere locatie zijn zij beschikbaar om medewerkers te helpen in het digitaal vaardiger te worden.

Servicedesk

Servicedesk is het servicepunt waar medewerkers met ICT vragen en facilitaire vragen terecht kunnen. Hiervoor wordt het programma TOPdesk gebruikt. Via dit programma kunnen medewerkers een probleem melden of een vraag stellen. De medewerkers van de servicedesk handelen de meldingen zelf af en als dat niet kan dan zorgen zij ervoor dat de melding naar de juiste medewerker wordt doorgezet die het dan oppakt. Op deze manier kan er efficiënt gewerkt worden en wordt de wachttijd verminderd. Het programma is eenvoudig ingericht om op die manier het digitaal melden te vergroten. Als medewerker kun je altijd inzien wat de stand van zaken is.



Domotica

Technologie wordt steeds belangrijker in de zorgverlening aan onze bewoners. Noodzakelijk om de kwaliteit van de zorgverlening hoog te houden. Slimme oplossingen die ten goede komen aan bewoners en medewerkers zijn dus van groot belang om de zorgverlening te vereenvoudigen en het welzijn te verbeteren. Topaz zet onder meer in op toezichthoudende domotica. Hiervoor is een meerjarenplan opgesteld zodat dit op alle locaties gerealiseerd wordt. Een belangrijk uitgangspunt daarbij is om onze bewoners zo veel mogelijk vrijheid te geven. In de plannen van de locaties zoals deze in hoofdstuk 1 opgenomen zijn komt domotica veelvuldig terug. Daarnaast wordt ook bij innovatie en zorgtechnologie pilots uitgevoerd om zorgtechnologie te testen.

Moreel beraad

Topaz hecht waarde aan het ondersteunen van medewerkers bij ethische dilemma's die men in het werk tegenkomt. Moreel Beraad is hiertoe een geschikt gebleken werkwijze. Topaz heeft 10 opgeleide gespreksleiders Moreel Beraad. Door de nasleep van Corona was er in 2022 weinig ruimte voor het organiseren van een moreel beraad. We hopen dat in 2023 hier weer aandacht en tijd voor vrijgemaakt kan worden. In 2022 zijn 8 moreel beraden georganiseerd. Er zijn ook 2 evaluaties van de coronatijd gehouden onder begeleiding van een gespreksleider.

De ethische dilemma's betroffen de autonomie van de bewoner die in het geding was, het in het geding zijn van de veiligheid van bewoners, medewerkers en naasten door onvoorspelbaar gedrag van een bewoner, vragen rond grenzen van de zorg, belang bewoner versus familielid. Er is een moreel beraad gehouden met de raad van bestuur, leden van de Centrale Clienten Raad (CCR) en de raad van toezicht. De CCR heeft een casus ingebracht. Daaraan voorafgaand is een toelichting gegeven over de werkwijze rond moreel beraad in Topaz.

Om toekomstige zorgmedewerkers bekend te maken met moreel beraad heeft een gespreksleider les hierover gegeven op MBO Rijnland voor Leerling Verzorgende IG en Leerling Verpleegkunde. Ook heeft zij een intervisiebijeenkomst geleid bij de werkgroep ethiek van Argos zorggroep

Vastgoed

Topaz heeft een meerjaren vastgoed- en een meerjaren onderhoudsplan waarnaar gehandeld wordt. De laatste jaren wordt ter verbetering van het woongenot naast het onderhoud de locaties aangepast op het kleinschalig zorgen zoals uitbreiding van het aantal woonkamers en de mogelijkheid om daar te koken. Bij wooncomfort is al wat genoemd over actuele bouwplannen. Hieronder de plannen voor de toekomst in een overzicht.



1.9 Gebruik van informatie

Wetenschappelijk onderzoek

Bij Topaz vindt er veel onderzoek plaats, van kleine praktijk onderzoeken door leerlingen, studenten, medewerkers tot wetenschappelijk onderzoek. Er vinden ook scholingen plaats om medewerkers kleinschalige laagdrempelige onderzoeken te laten doen. Hierdoor zorgen medewerkers voor verbeteringen in kwaliteit van leven en behandeling voor bewoners, naasten en verbeteren zij hun eigen praktijk. Daarnaast leren zij van het onderzoek doen en is het een van de doorontwikkel mogelijkheden binnen Topaz. Op dit moment doet er een medewerker een grootschalig praktijkonderzoek en zijn er vier medewerkers die een promotieonderzoek doen. Het onderzoek wordt voor het grootste deel mogelijk gemaakt door het verkrijgen van subsidies. Alle onderzoeken worden eerst getoetst in de Wetenschappelijke Onderzoek Commissie. In deze commissie is ook de Centrale Cliëntenraad vertegenwoordigd. We hebben de **ambitie een academisch verpleeghuis te zijn**. Onderzoek is daarmee onlosmakelijk verbonden en wij zijn daarnaast blij dat hoogleraar Wilco Achterberg verbonden is aan Topaz. Het onderzoek



dat uitgevoerd wordt, is altijd dienend aan de visie en strategie van Topaz en vindt voor het grootste gedeelte plaats bij de doelgroepen dementie, GRZ en Huntington. Hiermee wordt er ook bijgedragen om een Topcare predicaat te kunnen behouden of verkrijgen. Onderwerpen waar naar we onderzoek doen is persoonsgerichte zorg, palliatieve zorg, samenwerking met naasten, pijn waarneming bij bewoners met afasie en ambulante behandeling met EHealth. Op dit moment zijn er meer dan twintig medewerkers die affiniteit en ervaring met onderzoek of innovatie hebben en samen vormen zij de afdeling Onderzoek & Innovatie. Samen zorgen zij voor beleid en verbeteren ze het onderzoeks- en innovatieklimaat. Door implementatie van de onderzoeken in de praktijk verbeteren we de zorg intern en extern. Naast dat er veel onderzoek plaats vindt door medewerkers van Topaz, vindt er ook door externe partijen onderzoek plaats bij Topaz meestal doordat we deelnemer zijn van het universitair netwerk UNC-ZH.

Innovatie en zorgtechnologie

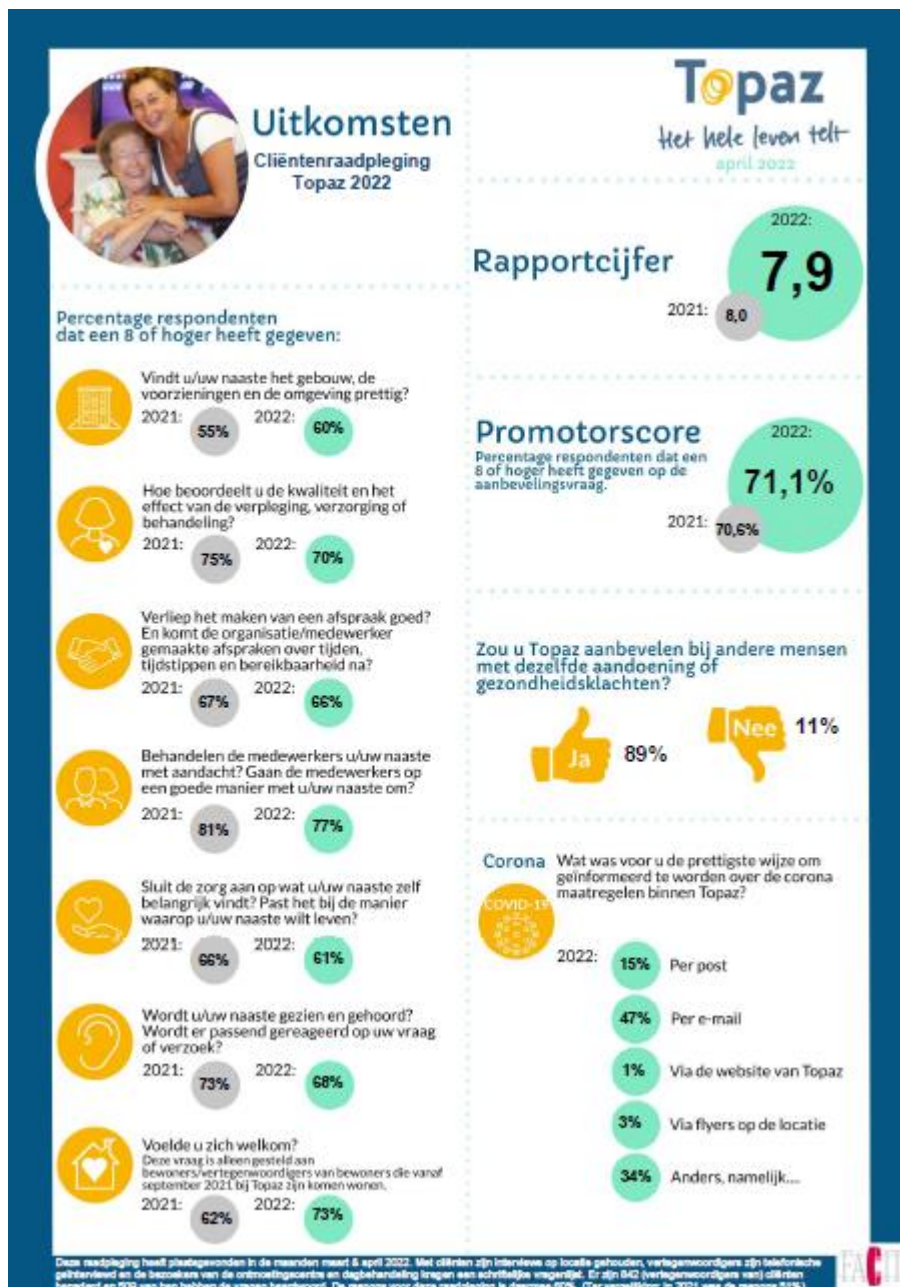
Topaz zet in op sociale en technologische innovaties. Innovatie en Zorgtechnologie zijn middelen om doelen te bereiken, zoals de zorg toegankelijk en betaalbaar houden. De programmamanager innovatie en zorgtechnologie, die in 2022 aangetrokken is, onderhoudt nauw contact met de afdeling onderzoek en innovatie zodat zij van elkaar goed weten waar ze mee bezig zijn.

In 2022 heeft Topaz het innovatieproces vastgesteld. Dit proces helpt ons om samen verantwoord te innoveren. Daarnaast is Topaz twee samenwerkingen aangegaan. Ten eerste zijn we implementatieversneller voor het Innovatie Fonds Ouderenzorg. Als implementatieversneller zijn we in 2022 een pilot met de Momo BedSense gestart. Ten tweede hebben we een intentieverklaring met het National EHealth Living Lab (NeLL) getekend en vormen we een Topaz – NeLL hub: eHealth in de langdurige en post-acute geriatrische zorg

Naast deze twee samenwerkingen is er een experiment met een disposable po systeem op Revitel gestart en op de afdelingen Engelendaal en Boshuysen loopt een pilot met slim incontinentiemateriaal. De resultaten van de experimenten en pilots worden in 2023 verwacht waarna besloten wordt of en welke vervolgstappen ingezet worden.

Cliëntenraadpleging

In 2022 hebben we de uitvraag in het voorjaar gedaan in plaats van in het najaar. Op deze manier kunnen leidinggevenden de rest van het jaar met uitkomsten aan de slag gaan. Het najaar wordt vaak als drukke periode ervaren vanwege jaarplan en begrotingsproces. We doen dit onderzoek omdat we willen weten of dat wat we doen, ook goed doen vanuit de beleving van cliënten en hun vertegenwoordigers. We willen een bovengemiddelde kwaliteit van zorg- en dienstverlening bieden. Ervaren onze cliënten dit ook? Met als doel onze zorg- en dienstverlening te blijven verbeteren. Af te blijven stemmen op de behoeften van de cliënten en hun naasten. Bovendien is het ook een verplichting om minimaal eens per jaar cliënten/ vertegenwoordigers expliciet en anoniem in de gelegenheid te stellen hun mening over de ontvangen zorg en dienstverlening te geven. De doelgroep van deze cliëntentevastmeting wordt gevormd door alle (vertegenwoordigers van) cliënten van Topaz die zorg ontvingen in maart/ april 2022. Zij worden benaderd voor een interview. De verslaglegging is visueel gemaakt op een poster, zowel op afdelingsniveau als op locatieniveau. En heeft iedere locatie een rapport ontvangen waarin alle toelichtingen op de gegeven antwoorden zijn opgenomen. De uitkomsten van de Zorgkaart Nederland vragen zijn na toestemming ook in dat systeem vastgelegd.



Klachten

Klachten worden in eerste instantie in de lijn opgepakt. Mocht dit niet tot tevredenheid leiden dan komt de klachtenfunctionaris in beeld. Bij de behandeling van klachten wordt uiteraard de klager gehoord en vindt er een onderzoek plaats op de afdeling waar de klacht heeft plaatsgevonden. Het principe hoor en wederhoor wordt toegepast en bij voorkeur vindt er uiteindelijk een gesprek plaats met de betrokkenen. De teamleider van de afdeling is hierbij aanwezig.

De doelstelling is vanzelfsprekend dat de klachten naar tevredenheid opgelost worden. En in 2022 is dat voor het merendeel van de klachten ook gelukt. In 2022 zijn er 43 klachten bij de klachtenfunctionaris ingediend. De meeste klachten hebben betrekking op de manier van bejegenen/contact onderhouden. Daarnaast gaan ook meerdere klachten over facilitaire zaken, het gebouw/kwijtgeraakte spullen. De meeste klachten zijn naar tevredenheid opgelost. In 5 gevallen is de onvrede gebleven.

Een aandachtspunt blijft verwachtingsmanagement. Familie verwacht van alles van de zorg en als die daar niet altijd wat aan kan doen, is dat begrijpelijk en het vraagt om heldere communicatie van wat wel en niet kan. Het voorkomt veel ongenoegen, frustratie en boosheid. In gesprekken is het belangrijk dat geluisterd wordt en dat gemaakte beloften nagekomen worden. Als een teammanager snel reageert en ruimte maakt voor een gesprek, dan helpt dat om een klacht tot tevredenheid op te lossen.

Wie zijn naaste naar een verpleeghuis moet brengen is daardoor vaak van slag en niet in staat om bij de eerste gesprekken goed te luisteren wat hij/zij allemaal kan verwachten. Dan is ook voor deze naaste helpend als er in de eerste weken na opname ook wat aandacht aan hen gegeven wordt. Het duidelijk maken wat de cliënt en familie te wachten staat is van groot belang voor het welzijn van de cliënt en dus ook voor de familie.

Snelheid is bij klachten van groot belang. Er zijn teamleiders die direct ruimte maken als er een klacht over hun afdeling binnenkomt. Mensen voelen zich gehoord en voelen zich veilig, want ze weten dat er naar hen wordt geluisterd. Zo worden klachten werkelijk kansen.

Tot slot

Als we terugkijken naar 2022 dan realiseren we ons dat we trots mogen zijn op deze mooie organisatie. Wat wordt er toch enorm veel werk verzet, wat zijn we trots op de betrokkenheid en inzet van onze medewerkers. In 2022 hebben we dat ook kunnen vieren door een groot personeelsfeest te geven. Een dank je wel voor iedereen, voor de inzet tijdens corona waarin dit voor iedereen zwaar was en onzekerheid meebracht maar ook om ons 15-jarig jubileum te vieren. Het was een groot succes en het was fijn dat dit weer kon. Er zijn vele uitdagingen die op ons pad komen, hoe bereiden we ons voor op de toekomst, op de veranderingen in de maatschappij, hoe zorgen we dat we hierop goed kunnen anticiperen? Uitdagende vraagstukken waar we met elkaar over nadenken en dat we niet uit de weg gaan. In 2023 gaan we daar verder mee en blijven we bouwen aan deze mooie organisatie die een stevige positie heeft.

1.10 Financiële paragraaf

Financiële ontwikkelingen

Het financieel resultaat 2022 van Topaz is € 0,9 miljoen positief. Dit is lager dan begroot en tevens lager dan 2021. De belangrijkste oorzaken hiervan liggen in het hoge ziekteverzuim in 2022, waardoor een hoge inzet van PNIL noodzakelijk was. Daarnaast heeft Topaz te maken gehad met leegstand op een aantal locaties, waardoor de opbrengsten achterbleven op de begroting.

De totale opbrengsten zijn in 2022 met € 1,0 miljoen gestegen. De opbrengsten vanuit de Wlz zijn met € 2,5 miljoen gestegen ten opzichte van 2021, wat met name toe te rekenen is aan de geïndexeerde tarieven. De opbrengsten vanuit de Zvw zijn met € 2,5 miljoen afgenomen vanwege het wegvallen van covid compensatieregelingen. De opbrengsten uit onderaannemerschap zijn toegenomen in 2022. Steeds meer zorginstellingen in de regio maken gebruik van de diensten van onze behandelpraktijk Topaz360. Dit is een trend die Topaz in 2023 en verder graag voortzet.

Topaz maakt onderscheid in een zorg exploitatie en een vastgoed exploitatie. De zorg exploitatie staat de laatste jaren steeds meer onder druk. In 2022 levert de zorg exploitatie een negatief rendement op van € 3,0 miljoen negatief. Vanwege verouderd vastgoed, kan Topaz een positief rendement maken op de vastgoed exploitatie, in 2022 is dat € 3,9 miljoen positief. De komende jaren zal Topaz zich verder moeten ontwikkelen om een wendbare organisatie te worden, waarbij een rendabele zorg exploitatie haalbaar wordt en we de broodnodige (vastgoed)investeringen te kunnen doen in de nabije toekomst.

Ten tijde van het opstellen van de begroting 2023, heeft Topaz ook een meerjarenbegroting opgesteld. Hierin zijn de huidige ontwikkelingen verwerkt, zoals het vastgoedplan en de beoogde investeringen op het gebied van zorgtechnologie en duurzaamheid. Gezien de druk op de exploitatie en de onzekerheden in de markt, hebben de uitkomsten van de meerjarenraming ertoe geleid dat Topaz een temporisering doet op de uitrol van het vastgoedplan.

In 2022 voldoet Topaz aan de bankconvenanten (solvabiliteitsratio van 37,4% versus banknorm van minimaal 25% en DSCR van 1,4 versus banknorm van 1,3) en de verwachting is dat dit ook voor 2023 het geval zal zijn.

Treasury

In 2022 heeft er één rentewijziging plaatsgevonden binnen de bestaande leningenportefeuille voor 3,27% over de resterende looptijd. Verder is een kasgeldlening beschikbaar voor de 100% financiering nieuwbouw Overduin bij NWB tegen 1 maands Euribor + 0,42%. Na oplevering van de nieuwbouw wordt de kasgeldlening omgezet naar een langlopende lening bij BNG. Hier is inmiddels een forward voor afgesloten uitgaande van een stortingsdatum op 28 maart 2024 tegen een rentepercentage van 2,395% waarbij de rentevast periode geldt over de gehele looptijd van 30 jaar.

In 2022 is de wijzigingsovereenkomst m.b.t. de verhaalsregeling zekerheidsrechten getekend door Topaz, BNG en het Wfz. Dit betekent dat alle gebouwen (met uitzondering van Groenhoven) van Topaz zijn ondergebracht in de zekerhedenstructuur via een nieuwe hypothecaire akte. Eind 4e kwartaal 2022 is de liquiditeitspositie € 23 miljoen positief. Verwachting is een ontwikkeling van € 30 miljoen eind 2023 naar € 23,2 miljoen eind 2024.

Risico's ten aanzien van de liquiditeit zijn de stijgende rente en druk op de zorg met betrekking tot PNIL en inflatie. Desondanks zien wij een laag risico ten aanzien van de ontwikkeling van de liquiditeitspositie.

Risicomanagement

Topaz is zich terdege bewust van de risico's die zich in de VVT-sector voordoen en heeft daartoe een P&C cyclus ingericht om de grootste risico's te kunnen afvangen. Planning & control is het interne systeem van beheersing dat gericht is op het realiseren van de doelstellingen van de organisatie. In dit systeem vindt sturing plaats op de verbinding tussen missie, visie en strategie (meerjarenbeleid en -begroting), jaarplannen/begrotingen en de bedrijfsvoering. Daarnaast is ook het toetsen/evalueren op verschillende momenten belangrijk om afwijkingen te signaleren en bij te sturen. De schaalgrootte van Topaz en het integraal management leidt tot sturing op grotere afstand. De stichting heeft daarbij een instrumentarium nodig waarmee de voortgang in de beleids- en bedrijfsvoering kan worden bewaakt en de integraliteit op stichtingsniveau kan worden gewaarborgd.

Om het resultaatgericht werken te stimuleren is het van belang om op transparante wijze meetbare indicatoren te formuleren, waarmee de locatie- en stichtingsdoelstellingen moeten worden behaald. Binnen Topaz wordt voor rapportagedoeleinden actief gebruikt van de intern beschikbare managementinformatie.

De risicobereidheid van Topaz is laag, vanwege de geringe financiële marges en het feit dat de kwaliteit van zorg hoog in het vaandel staat. Hiertoe zijn voor de thema's financiën, kwaliteit en personeel KPI's opgesteld met een vooraf vastgelegde norm. Topaz beschikt over een intern dashboard waarop periodiek gerapporteerd wordt, middels de financiële en de kwaliteitsrapportage.

De risico's die VVT-organisaties op zich af zien komen, worden steeds groter en hebben meer impact. Om die reden heeft Topaz de ambitie om in 2023 het risicomanagement systeem verder te professionaliseren door de verschillende functionarissen die zich binnen Topaz bezighouden met risicomanagement te trainen en een meer uniforme werkwijze te hanteren.

Tot slot heeft Topaz in 2022 haar fraudepreventiebeleid geactualiseerd. Frauderisico's zijn geïnventariseerd en worden besproken binnen het management (RvB-MT) en de RvT. Op verschillende lagen binnen Topaz is integriteit onderwerp van gesprek. In belangrijke mate wordt gesproken over de kernwaarde van Topaz zoals beschreven in de Leidraad. Voorgaande resulteert o.a. in bewustwording van de tone at the top, beoordeling van de toereikendheid van de huidige regelingen zoals gedragscode en de klokkenluidersregeling. Als onderdeel van het fraudepreventiebeleid zal Topaz jaarlijks een risico-inventarisatie uitvoeren op het gebied van fraude.

Risico's en onzekerheden

Binnen de sector waarin Topaz zich bevindt, doen zich continu talrijke risico's voor. Een aantal hiervan zijn momenteel meer prominent aanwezig en worden om die reden hieronder nader toegelicht.

Korting tarief

De zittende minister van langdurige zorg is voornemens een korting van 1,2% in de NZa tarieven te verwerken in 2024, oplopend tot 3% in 2026. Deze besparing is volgens haar nodig in het licht van de houdbare overheidsfinanciën. Gezien de resultaten die nu al onder druk staan bij Topaz en andere VVT-instellingen, zal dit een grote opgave zijn om te verwerken. Topaz is van mening

dat dit een bedreiging is voor de continuïteit van de hele sector! Bij het opstellen van de begroting 2024 zal Topaz rekening houden met daling in de tarieven en scherpere keuzes moeten maken.

Vastgoed

De normatieve huisvestingscomponent (NHC) wordt in 2024 met 8% verlaagd. Tegelijkertijd zijn de bouwkosten sterk gestegen. De investeringen in het vastgoedplan van Topaz komen hiermee onder druk te staan. Om dit risico te verlagen, heeft Topaz ervoor gekozen om de uitvoering van het strategisch vastgoedplan te temporiseren.

Arbeidsmarkt

De huidige arbeidsmarkt staat enorm onder druk. Topaz merkt dit doordat vacatures steeds moeilijker zijn in te vullen, het ziekteverzuim structureel hoog blijft en veel zorgmedewerkers ervoor kiezen om als ZZP'er hun diensten te verlenen. Deze ontwikkeling, in combinatie met de steeds verder oplopende kosten voor levensonderhoud, heeft ertoe geleid dat Actiz de CAO wil openbreken. De onderhandelingsdelegatie heeft een mandaat gekregen van 10% voor aanvullende afspraken. Dit is nodig voor het behoud van personeel, maar tegelijkertijd een groot financieel risico. Bij het opstellen van de begroting 2024 zal hier uitdrukkelijk rekening mee gehouden worden. Tot slot, Topaz zet veel acties uit om tevredenheid onder het eigen personeel te verhogen, het ziekteverzuim te laten dalen en hiermee de inzet van ZZP'ers af te bouwen.

Toekomstverwachtingen

De jaarrekening is opgesteld uitgaande van de continuïteitsveronderstelling. Na balansdatum en tijdens het opstellen van de jaarrekening hebben er geen gebeurtenissen plaatsgevonden die deze veronderstelling in gevaar brengen.

Overzicht uitgevraagde indicatoren

- **De verplichte indicatoren:**

- Advanced Care Planning
- Bespreken van medicatiefouten in het team
- Aandacht voor eten en drinken

- **De keuze indicatoren:**

- Prevalentie decubitus graad 24
- Continentie, ondersteuning bij toiletgang



Algemene informatie

- De meeste gegevens worden uit het ECD gehaald met uitzondering van de prevalentie van decubitus. Dit gebeurt door iedere cliënt te beoordelen.
- Locatie Foreschate en de afdeling Heren Mare Zijlsingel van locatie Overrhyn hebben dit niet kunnen doen, die resultaten ontbreken.
- Locatie Revitel hoeft geen gegevens aan te leveren voor de indicatoren basisveiligheid maar heeft wel de prevalentie decubitus gemeten.
- De VPT hoeft geen gegevens aan te leveren voor de indicatoren maar alle gegevens zijn gegenereerd om een beeld te krijgen wat de stand van zaken is.



Gemiddelden Topaz

- Advanced care planning wordt in het ECD goed vastgelegd. Bij 96% van de bewoners is de reanimatiewens vastgelegd. Afspraken over behandelwensen/ziekenhuisopname zijn in 85% van de dossiers terug te vinden. Ten opzichte van 2021 is er sprake van een lichte daling van 1% in het vastleggen van deze gegevens.
- Medicatiefouten worden in de teams besproken. Iedere locatie heeft een MHC commissie waarbij per kwartaal een analyse wordt opgesteld. De uitkomsten van deze analyse wordt teruggekoppeld in de teams. Bij teams die een scholing medicatieveiligheid volgen worden de MIGmeldingen van die afdeling meegenomen zodat het team met elkaar verbetermaatregelen voor de eigen afdeling kan opstellen.

Gemiddelden Topaz

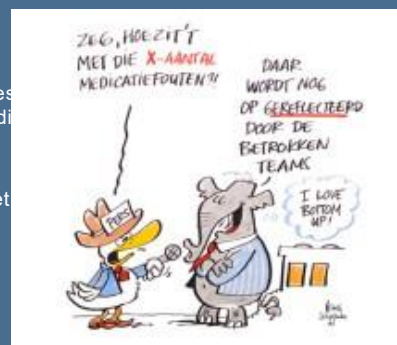
- Wensen met betrekking tot eten en drinken zijn bij 93% van de bewoners vastgelegd. Een stijging ten opzichte van de vorige meting toen was het nog 85%.
- De decubitus prevalentie graad 1 is voor Topaz gemiddeld 2,8% een daling van 0,2% ten opzichte van vorig jaar. Decubitusprevalentie graad 2 en hoger is 1,8 dit is 0,1% lager dan vorig jaar. Landelijk was de prevalentie decubitus graad 2 in 2021 boven de 4%.
- Afspraken rondom ondersteuning bij de toiletgang zijn in 86% van de dossiers opgenomen een forse toename ten opzichte van vorig jaar toen die indicator voor het eerst werd uitgevraagd. Toen was het resultaat 72%.

Resultaten locatieniveau

- De volgende dia's geven meer inzicht in de verschillen tussen locaties

Bespreken van medicatiefouten in het team

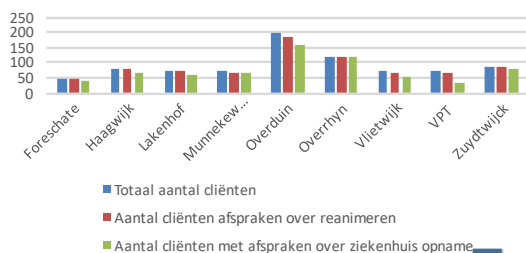
- Op alle locaties is een MIC commissie ingesteld.
- De samenstelling van de MIC commissies is multidisciplinair. Meestal bestaat het uit een leidinggevende, verpleegkundige, verzorgende, arts/verpleegkundige specialist en soms een psycholoog en fysiotherapeut
- Alle locaties behalve Overhyn bespreken de MIC meldingen in het werkoverleg of als voorbereiding bij het opstellen van de MIC rapportage



Advanced Care Planning

- Het onderwerp reanimeren wordt vaker vastgelegd dan afspraken over ziekenhuisopname.
- Het vastleggen van afspraken rondom reanimeren is ten opzichte van 2021 gedaald van gemiddeld 96,75% naar 95,5%.

Reanimeren/ziekenhuisopname

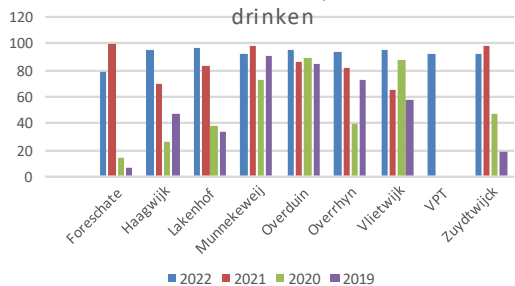


Topaz

Aandacht voor eten en drinken

- De locaties leggen in meer dan 90% afspraken over eten en drinken vast in het dossier met uitzondering van Foreschate.

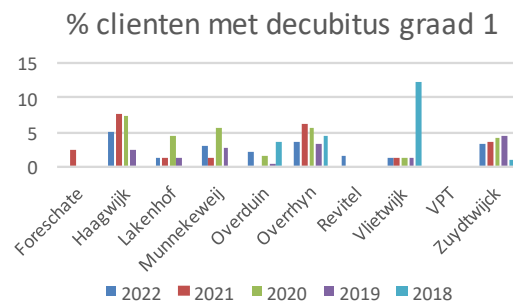
% cliënten met een afspraak over eten en drinken



Topaz

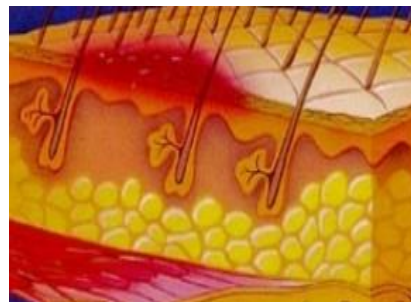
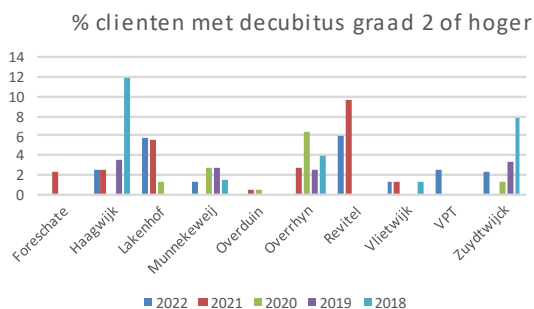
Prevalentie decubitus graad 1

Op vrijwel alle locaties is een afname te zien van decubitus graad 1



Prevalentie decubitus graad 2 -4

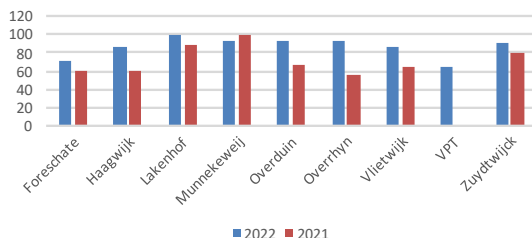
- Er zijn minder cliënten met decubitus graad 2 dan in 2021
- De prevalentie ligt op de meeste locaties onder het landelijk gemiddelde (4,34%)



Ondersteuning bij toiletgang

- De meeste locaties leggen bij meer dan 85% van de cliënten afspraken over ondersteuning bij de toiletgang vast in het dossier met uitzondering van Foreschate en de VPT

% cliënten met afspraken ondersteuning bij toiletgang

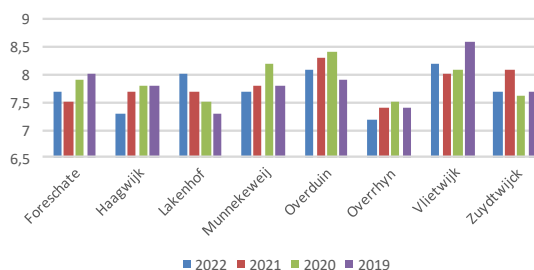


Zorgkaart Nederland

- Het aantal reviews is hoog doordat tijdens de clientraadpleging toestemming gevraagd wordt de waardering op zorgkaart Nederland te plaatsen
- Spontane reviews zijn minimaal



Zorgkaart Nederland Waardering



Bijlage 2 overzicht prisma-analyses

2022	Gemeld aan IGJ	Onderwerp onderzoek en toelichting
Q1	Ja	Dwangmedicatie <i>Een cliënt heeft onder dwangmedicatie toegediend gekregen zoals ook tot de mogelijkheden behoorde volgens het signaleringsplan. Naderhand waren er grote twijfels (m.n. door summiere rapportage) of het signaleringsplan goed doorlopen was. Daarom is melding gedaan bij de IGJ. Vanwege deze melding is er een prisma onderzoek gestart binnen Topaz. Gedurende het onderzoek gaf de IGJ aan dit niet als incident te zien. Het onderzoeksteam volgt die lijn en vindt het incident niet meldingswaardig. Er lijkt correct gehandeld te zijn, de afhandeling van de kwestie had beter gekund. Aanbevelingen zijn gedaan op het gebied van rapportage, scholing en onderzoeken alternatieven om onrust tegen te gaan.</i>
Q2	Nee	Letsel in rolstoel <i>Onderzoek na letsel van een cliënt door de hendel van de rolstoel. De onderzoekers hebben geconcludeerd dat het incident geen calamiteit was. Er zijn geen grote fouten in de zorg geweest. Bovendien is er geen blijvend letsel voor client. Aanbevelingen zijn gedaan voor de triage en Gericall en voor het rapporteren in het ECD.</i>
Q3	Nee	Overlijden door verstikking <i>De onderzoekers hebben geconcludeerd dat het incident geen calamiteit is geweest in de zin van de WKKGZ. De medewerkers waren op de hoogte van de bijzonderheden en hebben direct adequaat gereageerd en kundig de juiste handelingen uitgevoerd. Aanbevelingen zijn gedaan op het gebied van de richtlijn reanimatie bij verslikking, het slikprotocol en scholing hiervan en het gebruik van de attentieregel in het ECD.</i>

Bijlage 3 Analyse onvrijwillige zorg 2022

Inleiding

Vanuit de Wzd vraagt de IGJ dat de organisatie één keer per jaar een analyse opstelt over de onvrijwillige zorg. Dit document is die analyse. Deze analyse wordt gedaan op locatieniveau. Zij geven aan op welke wijze zij reflecteren en leren om zoveel mogelijk vrijheid en veiligheid te bieden.

Visie onvrijwillige zorg

In het algemeen kan gesteld worden dat Topaz streeft naar zoveel mogelijk regie bij de cliënt. Dit betekent ook dat we leefruimte en vrijheid hoog in het vaandel hebben staan. Het bewustzijn over de trend van bewegingsvrijheid blijven we als thema aan de orde stellen bij onze medewerkers, cliënten en hun naasten.

De afweging tussen vrijheid en veiligheid blijft een moeilijke. Zeker omdat zorgmedewerkers zich in de eerste plaats verantwoordelijk voelen voor de veiligheid van bewoners. Zorgdomotica is in onze ogen een goede manier om die balans te vinden. Mits juist ingezet kan je goed toezicht houden, zonder de client (te veel) te belemmeren in zijn bewegingsvrijheid. Dit nemen we ook mee in onze plannen op langere termijn, zeker op het gebied van vastgoed en domotica. Uiteraard besteden we ook aandacht, aan het belang van vrijheid voor onze bewoners.

Cijfers onvrijwillige zorg

Onvrijwillige zorg wordt vastgelegd in het ECD. De registratie van afspraken en onvrijwillige zorg blijft lastig. Cliënten kunnen zich immers verzetten tegen allerlei soorten zorg. Waarmee de vraag ontstaat waar dit genoteerd moet worden in het ECD. Zeker als het verzet via een alternatief of goede afspraken verholpen kan worden. De vraagstukken rond registratie zullen ook leiden tot een vertekening van de cijfers. Om die reden blijft het lastig om een goede analyse te doen op de cijfers.

Afgelopen jaar hebben we ons extra gefocust om de manier waarop je registreert. Bij verzet maken we in het ECD een Wzd-actie aan. Daarbij worden automatisch de vragen uit het stappenplan gesteld en de evaluatietermijnen gestart.

Onderstaand overzicht geeft de inzet van onvrijwillige zorg weer in de afgelopen jaren op organisatieniveau. Opvallend hierin is dat sinds de invoer van de Wet zorg en dwang er minder onvrijwillige zorg ingezet is in vergelijking met de vrijheidsbeperkende interventies onder de Wet Bijzondere Opname Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ). Dit heeft met name te maken met de zorgdomotica die niet meer standaard geregistreerd hoeft te worden, maar enkel bij verzet.

Totaal aantal maatregelen		
	2019	412
	2020	191
	2021	208
	2022	165

Trend inzet onvrijwillige zorg op locatieniveau

Topaz heeft 8 locaties waar cliënten wonen met een aandoening die onder de Wet zorg en dwang vallen. Bij een aantal locaties wonen ook cliënten met een somatische zorgvraag. Onderstaand schema geeft inzicht in de inzet van onvrijwillige zorg op locatieniveau.

Locatie	Onvrijwillige Zorg 2019	Onvrijwillige Zorg 2020	Onvrijwillige zorg 2021	Onvrijwillige zorg 2022
Haagwijk	29	11	13	27
Lakenhof	24	14	12	11
Overduin	30	38	84	50
Vlietwijk	50	4	4	11
Zuydtwijck	42	21	31	48
Munnekeweij	41	14	4	1
Foreschate	0	0	1	1
Overrhyn	83	63	28	16

- Locatie Vlietwijk en Lakenhof zijn ingericht met zorgdomotica, deze hoeven onder de Wet zorg en dwang zonder verzet niet geregistreerd te worden. Dit heeft op de betreffende locaties geleid tot een afname van registratie ten opzichte van 2019.
- Bovendien zie je op de locaties met zorgdomotica relatief weinig Wzd-acties. Zorgdomotica geeft de mogelijkheid meer persoonsgerichte middelen in te zetten. Waardoor verzet vaker voorkomen kan worden, zonder dat afbreuk wordt gedaan aan de veiligheid van cliënten.
- Veel van de cijfermatige verschillen tussen de locaties kunnen verklaard worden door het verschil in doelgroep. Zo heeft Foreschate nog een heel lichte doelgroep, met nauwelijks tot geen ZZP zeven.

Om dit laatste verder te duiden hebben we onderstaande tabel gemaakt. Daarin is te zien hoeveel Wzd-acties er over 2022 waren ten opzichte van het aantal PG-cliënten op de locatie. Let op: het is dus niet het percentage cliënten met onvrijwillige zorg inzet.

Locatie	Totaal aantal cliënten vallend onder Wzd	Percentage	Percentage
Haagwijk	81	16%	33%
Lakenhof	48	25%	23%
Overduin	196	43%	26%
Vlietwijk	64	6%	17%
Zuydtwijck	92	34%	52%
Munnekeweij	42	10%	2%
Foreschate	25	4%	4%
Overrhyn	80	35%	20%

- Zuydtwijck heeft relatief veel Wzd-acties. We zien daar een zware doelgroep. We hebben daar namelijk onze crisisbedden. Tevens zit daar een GP doelgroep. Afgelopen jaar zijn er meer crisisbedden gereserveerd op Zuydtwijck. Daar zit gedeeltelijk een verklaring voor de stijging in.
- Hetzelfde geldt voor Overduin, waar onze Huntington cliënten verblijven.

Vormen van onvrijwillige zorg

Onderstaande tabel geeft inzicht van de vormen van onvrijwillige zorg die ingezet worden binnen de organisatie. Hierbij vallen een aantal zaken op:

- De tabel is anders vormgegeven in voorgaande jaren. Afgelopen jaar hebben we de subcategorieën iets anders gesorteerd. Hierdoor staan er in 2020 en 2021 iets meer acties onder overig/leeg.
- De gesloten afdeling stond niet op de goede plek. Dit is hersteld. Daardoor zien we een verschuiving van insluiting naar beperken bewegingsvrijheid. Het totale getal van beide is nagenoeg gelijk gebleven.
- Vanaf 2022 sorteren we op hoofdcategorie en subcategorie. De subcategorie van voorgaande jaren hebben we niet in detail mee kunnen nemen.
- We zien een redelijk stabiel beeld als het gaat om onvrijwillige zorg.
- Voornamelijk rond de artikel 2 lid 2 categorieën zien we veel registratie.

Categorie	2020	2021	2022
Aanbrengen van beperkingen in het eigen leven in te richten die tot gevolg hebben dat betrokkene iets moet doen of nalaten			1
Beperken van bewegingsvrijheid	58	99	37
Controle op aanwezigheid van gedrag beïnvloedende middelen			
Het toedienen van vocht, voeding en medicatie	26	66	65
Het verrichten van medische controles of andere medische handelingen en therapeutische maatregelen			2
Insluiten	13	1	48
Onderzoek van kleding of lichaam			3
Onderzoek van woon/verblijfsruimte op gedrag beïnvloedende middelen en gevraagde voorwerpen			1
Uitoefenen van toezicht op betrokkenen	52	10	5
Leeg/overig	48	32	3
Eindtotaal	191	208	165

Subcategorie	2022
Beperken bewegingsruimte, plukpak	9
Beperken bewegingsruimte, ballen deken	3
Beperken bewegingsruimte, zitbroek	1
Beperking in gebruik van communicatiemiddelen	1
Binnen de locatie, deur op slot op de etage	10
Binnen de locatie, deur op slot van de afdeling	20
Binnen de locatie, deur op slot van de hoofdingang	12
Cameramonitoring, smart sensor	1
Fysieke fixatie, client tegenhouden/vasthouden	11
Fysieke fixatie, riem in de stoel	2
Het verrichten van medische controles en handelingen	2
In een afzonderingsruimte (Huntington)	1
Mechanische fixatie, bedhekken	4
Mechanische fixatie, laag laag bed	1
Mechanische fixatie, posey bed	2
Mechanische fixatie, tafelblad op rolstoel	4
Medicatie, placebo	4
Medicatie, verborgen medicatie	25
Onderzoek aan kleding of lichaam	3
Onderzoek van woon-/verblijfsruimte op gedrag-beïnvloedende m	1
Op eigen kamer/verblijfsruimte, deur op slot	2

Op eigen kamer/verblijfsruimte, deur op slot kast	3
Toediening psychofarmaca in afwijking van richtlijn	34
Toepassing domotica privéruimte, sensor	3
Toepassing traceringsmiddel, wegloopchip	1
Vocht en voeding	2
(leeg)	3
Eindtotaal	165

Analyse op locatieniveau

Iedere locatie is gevraagd zelf een analyse te maken op de geregistreerde onvrijwillige zorg. Waarbij de volgende vragen gesteld zijn:

- Welke acties zijn er uitgevoerd om onvrijwillige zorg terug te dringen en wat is het resultaat daarvan?
- Wat is er verbeterd rondom het toepassen, terugdringen en voorkomen van onvrijwillige zorg?
- Wat is geleerd rondom (het toepassen, verminderen en voorkomen van) onvrijwillige zorg?
- De verhouding van het aantal cliënten dat vormen van onvrijwillige zorg heeft ontvangen ten opzichte van het aantal cliënten dat geen onvrijwillige zorg heeft ontvangen, uitgedrukt in aantallen en percentages;
- Is er een stijging of een daling van de inzet van onvrijwillige zorg ten opzichte van eerdere jaren en wat zijn mogelijke verklaringen daarvoor?

Haagwijk

Deze locatie heeft plaats voor 81 bewoners. Op deze locatie wonen pg-cliënten en GP-cliënten en vallen daarmee allemaal onder de Wet zorg en dwang. Op deze locatie zijn ook 2 ontmoetingscentra die bezocht worden door cliënten die onder de Wzd kunnen vallen. De cliënten die wonen op de eerste en tweede etage hebben veelal een besluit tot opname en verblijf (artikel 21 Wzd).

Op Haagwijk kijkt een lokale commissie naar het verder openen van de locatie. De afdelingsdeuren zijn in een eerdere pilot geopend. Gestreefd wordt naar ook een open voordeur. Tegelijkertijd wordt de doelgroep die Haagwijk bediend zwaarder. Onderzocht wordt wat er nodig is om deze twee zaken met elkaar te verenigen. De stijging lijkt met name te komen door een aantal foutieve registraties.

Als gekeken wordt naar het aantal registraties van onvrijwillige zorg dan worden de volgende vormen ingezet.

Haagwijk	2021	2022
Aanbrengen van beperkingen in het eigen leven in te richten die tot gevolg hebben dat betrokkene iets moet doen of nalaten		
Beperken van bewegingsvrijheid	1	6
Controle op aanwezigheid van gedrag beïnvloedende middelen		
Het toedienen van vocht, voeding en medicatie	7	10
Het verrichten van medische controles of andere medische handelingen en therapeutische maatregelen		1
Insluiten	3	9
Onderzoek van kleding of lichaam		
Onderzoek van woon/verblijfsruimte op gedrag beïnvloedende middelen en gevraagde voorwerpen		
Uitoefenen van toezicht op betrokkenen	2	1
Eindtotaal	13	27
Percentage	16%	33%

Lakenhof

Deze locatie heeft plaats voor 72 cliënten. Op deze locatie kunnen 48 pg-cliënten wonen en 24 somatische cliënten. Op de locatie wordt gewerkt met leefcirkels, hierdoor kan er individuericht gewerkt worden. Cliënten die onder de Wzd vallen kunnen een beperking hebben in hun bewegingsvrijheid. Indien zij zich hier niet tegen verzetten wordt dit geregistreerd in het cliëntplan maar wordt dit niet als onvrijwillige zorg gezien.

Om de onvrijwillige zorg terug te dringen wordt er binnen Lakenhof regelmatig casuïstiek besprekingen gehouden tijdens teamoverleg, gedragsvisite en MDO's. Om op deze wijze de zorgmedewerkers meer bewust te laten worden van wat onvrijwillige zorg is, wat is de balans tussen vrijheid en veiligheid. Regelmatig bespreekbaar maken is belangrijk, op die manier kun je elkaar ook stimuleren om creatief te worden/zijn op die manier kun je tot alternatieven komen. Daarnaast worden de cliënten met onvrijwillige zorg 1 x per 3 maanden multidisciplinair besproken waarbij ook specifieke aandacht is voor het juiste omschrijven van de ingezette maatregel het "waarom". In 2023 wordt een start gemaakt met scholing over WZD voor Behandeldienst en zorgmedewerkers.

Het aantal Wzd-acties blijft door de jaren heen redelijk gelijk. Dankzij de zorgdomotica heeft Lakenhof veel alternatieven opties om in te zetten. Desondanks komt het af en toe voor dat maatregelen voor de veiligheid ingezet moeten worden.

Als gekeken wordt naar het aantal registraties van onvrijwillige zorg dan worden de onderstaande vormen ingezet.

Lakenhof	2021	2022
Aanbrengen van beperkingen in het eigen leven in te richten die tot gevolg hebben dat betrokkene iets moet doen of nalaten	2	
Beperken van bewegingsvrijheid		1
Controle op aanwezigheid van gedrag beïnvloedende middelen		
Het toedienen van vocht, voeding en medicatie	1	1
Het verrichten van medische controles of andere medische handelingen en therapeutische maatregelen		
Insluiten	9	7
Onderzoek van kleding of lichaam		1
Onderzoek van woon/verblijfruimte op gedrag beïnvloedende middelen en gevraagde voorwerpen		
Uitoefenen van toezicht op betrokkenen		
Eindtotaal	12	10
Percentage	25%	23%

Overduin

Deze locatie heeft plaats voor 192 cliënten. Op deze locatie wonen pg-cliënten op gesloten afdelingen, deze cliënten vallen onder de Wet zorg en dwang en hebben veelal een besluit tot opname en verblijf (artikel 21 Wzd). Daarnaast wonen op deze locatie cliënten met Korsakov, Gerontopsychiatrie en Huntington deze cliënten vallen ook onder de Wet zorg en dwang. Deze afdelingen kunnen gesloten zijn. Sommige cliënten hebben een besluit tot opname en verblijf (artikel 21 Wzd) en een enkeling heeft een Rechterlijke Machtiging. De locatie heeft ook een dagbehandeling en een ontmoetingscentrum. Cliënten die daarvan gebruik maken vallen ook onder de Wet zorg en dwang.

Op de locatie is vooral ingezet op het vergroten van kennis over de uitvoering van de Wet zorg en dwang. Dit ook vooral met behandelaren. Door het gesprek multidisciplinair te voeren en evaluatiemomenten te borgen zoals bijvoorbeeld artsensite, gedragsvisite en een multidisciplinair overleg worden ook alternatieven gevonden en toegepast.

In het voeren van het gesprek is ook de bewustwording gegroeid dat de juiste juridische status en wilsbekwaamheid ter zake belangrijk zijn. Ook is er aandacht voor het durven nemen van acceptabele risico's waarbij het belangrijk is om de rapportage te verbeteren zodat er ook juiste afwegingen gemaakt kunnen worden. Hierbij wordt vooral ook gekeken naar het creëren en behoud van het welzijnsaspect. Op de afdeling Huntington met complex gedrag is met succes een methode ingevoerd vanuit de verpleegkundig specialist waardoor onvrijwillige zorg minder hoeft te worden ingezet.

We zien een afname in Wzd-acties omdat geschoold is op de registratie in het ECD. Bij werkende alternatieven (zonder verzet) maken we geen Wzd-actie meer aan. Wel wordt de afspraak opgenomen in het zorgplan. De registratie van onvrijwillige zorg in het ECD blijft een aandachtspunt, het ECD wordt niet als ondersteunend ervaren en dit belemmert in juiste registratie en het goed doorlopen van het stappenplan.

Als gekeken wordt naar het aantal registraties van onvrijwillige zorg dan worden de onderstaande vormen ingezet.

Overduin	2021	2022
Aanbrengen van beperkingen in het eigen leven in te richten die tot gevolg hebben dat betrokkene iets moet doen of nalaten	2	1
Beperken van bewegingsvrijheid	22	15
Controle op aanwezigheid van gedrag beïnvloedende middelen		
Het toedienen van vocht, voeding en medicatie	32	26
Het verrichten van medische controles of andere medische handelingen en therapeutische maatregelen		
Insluiten	17	5
Onderzoek van kleding of lichaam		
Onderzoek van woon/verblijf ruimte op gedrag beïnvloedende middelen en gevraagde voorwerpen		
Uitoefenen van toezicht op betrokkenen	11	
Eindtotaal	84	47
Percentage	43%	26%

Vlietwijk

Deze locatie heeft plaats voor 72 cliënten. Op deze locatie wonen 64 pg-cliënten en 8 somatische cliënten. Op de locatie wordt gewerkt met leefcirkels. Cliënten die onder de Wzd vallen kunnen een beperking hebben in hun bewegingsvrijheid. Indien zij zich hier niet tegen verzetten wordt dit geregistreerd in het zorgleefplan maar wordt dit niet als onvrijwillige zorg gezien. Op de locatie is ook een ontmoetingscentrum dat bezocht wordt door cliënten die onder de Wzd kunnen vallen. Daarnaast wordt vanuit deze locatie ook VPT geleverd aan cliënten die onder de Wzd kunnen vallen.

Op de locatie is vooral ingezet op het voeren van gesprekken met elkaar om bewustwording te vergroten, kritisch te kijken naar wat we willen doen, hierbij creatief te zijn en vooral ook de familie te betrekken in de besluitvorming. Men is zich ervan bewust dat onvrijwillige zorg breed is, je moet goed kijken om het te herkennen en te erkennen. Belangrijk is om te investeren op een goede samenwerking tussen arts en Wzd functionaris. Daarnaast komt ook op deze locatie de wens naar voren op een eenvoudige en duidelijke registratie in het ECD naar voren.

In 2022 zien we een toename van het aantal Wzd-Actie. We zien daarvoor de volgende verklaringen. Voorheen werd de beperking van bewegingsvrijheid niet altijd goed weggezet in het ECD, waardoor de registratie achterwegen bleef. Nu hebben wij bewoners waarbij wij de leefcirkel van 3 naar 1 zetten en dit staat dan ook zo genoteerd in het ECD. Al met al zien wij dat bewoners binnen Vlietwijk vaker verzet tonen. En zo dus terecht komen in de Wzd.

Als gekeken wordt naar het aantal registraties van onvrijwillige zorg dan worden de onderstaande vormen ingezet.

Vlietwijk	2021	2022
Aanbrengen van beperkingen in het eigen leven in te richten die tot gevolg hebben dat betrokkene iets moet doen of nalaten		
Beperken van bewegingsvrijheid		4
Controle op aanwezigheid van gedrag beïnvloedende middelen		
Het toedienen van vocht, voeding en medicatie	1	
Het verrichten van medische controles of andere medische handelingen en therapeutische maatregelen		
Insluiten	3	5
Onderzoek van kleding of lichaam		1
Onderzoek van woon/verblijfruimte op gedrag beïnvloedende middelen en gevraagde voorwerpen		1
Uitoefenen van toezicht op betrokkenen		
Eindtotaal	4	11
Percentage	6%	17%

Zuydtwijk

Deze locatie heeft plaats voor 92 cliënten. Op deze locatie wonen pg-clieñten en GP-clieñten en vallen allen onder de Wet zorg en dwang. Een aantal afdelingen zijn gesloten. Clieñten op gesloten afdelingen hebben veelal een besluit tot opname en verblijf (artikel 21). De locatie heeft een ontmoetingscentrum dat bezocht wordt door clieñten die onder de Wet zorg en dwang kunnen vallen.

De WZD komt meer en meer ter sprake op de locatie, vooral door hier aandacht aan te besteden in de wekelijkse gedragsvisites, in teamoverleg en per clieñt tijdens de halfjaarlijkse clieñtplan-evaluaties. Dit heeft eraan bijgedragen dat er meer gezocht wordt naar alternatieven, dat er eerder en meer met clieñt en/of naasten wordt overlegd over inzet van onvrijwillige zorg.

Daarnaast wordt de onvrijwillige zorg die geboden wordt beter geregistreerd. Dit kan een deel van de percentuele toename verklaren.

Door inzet van domotica kan een aantal clieñten nu zelfstandig de afdeling verlaten en bijvoorbeeld het restaurant bezoeken.

In 2022 is een doorstart gemaakt met de lokale WZD-commissie, die nu met vaste frequentie bijeenkomt. Hierin is aandacht voor complexe casuïstiek, de behoefte aan scholing en ondersteuning binnen de zorgteams en voor de praktische uitvoering van bijv. registratie en evaluaties van onvrijwillige zorg. De toezichthoudende WZD-functionaris wordt hierbij betrokken.

Daarnaast wordt het beleid t.a.v. het openen van deuren (zowel binnen als buiten de afdelingen) opnieuw onder de loep genomen.

Het tijdig en multidisciplinair evalueren van ingezette onvrijwillige zorg en het vervolgens rapporteren hiervan blijft praktisch een uitdaging.

Behalve een adequatere registratie kan de stijging van inzet van onvrijwillige zorg ten opzichte van het vorige jaar mogelijk verklaard worden uit de hoge doorstroom van cliënten, zowel met crisisopnames als ter overbrugging. Een aanzienlijk deel hiervan wordt opgenomen vanwege een IBS of RM.

Juist voor deze laatstgenoemde cliënten wordt meer en eerder gezocht naar mogelijkheden om de vrijheden te vergroten. Er wordt minder vanuit risico's en meer vanuit de persoonlijke behoeften gedacht en gewerkt.

Als gekeken wordt naar het aantal registraties van onvrijwillige zorg dan worden de onderstaande vormen ingezet. Insluiting komt eigenlijk niet voor, regelmatig worden RM/IBS als zodanig aangevinkt, terwijl het dan om een gesloten deur en dus 'beperken van de bewegingsvrijheid' gaat. Dit betekent nu dus een vertekening van de cijfers.

Zuydtwijck	2021	2022
Aanbrengen van beperkingen in het eigen leven in te richten die tot gevolg hebben dat betrokkene iets moet doen of nalaten		
Beperken van bewegingsvrijheid	4	5
Controle op aanwezigheid van gedrag beïnvloedende middelen		
Het toedienen van vocht, voeding en medicatie	15	20
Het verrichten van medische controles of andere medische handelingen en therapeutische maatregelen		
Insluiten	10	20
Onderzoek van kleding of lichaam		
Onderzoek van woon/verblijf ruimte op gedrag beïnvloedende middelen en gevraagde voorwerpen		
Uitoefenen van toezicht op betrokkenen	2	3
Eindtotaal	31	48
Percentage	34%	52%

Munnekewij

Deze locatie heeft plaats voor 70 cliënten. Op deze locatie wonen ongeveer 40 pg-clieñten en 30 somatische cliënten. De verpleegunit is een gesloten afdeling, hier wonen cliënten die veelal een besluit hebben tot opname en verblijf (artikel 21 Wzd). De locatie heeft een ontmoetingscentrum dat bezocht wordt door cliënten die onder de Wzd kunnen vallen. Daarnaast wordt vanuit deze locatie ook zorg verleent aan VPT-clieñten die onder de Wzd kunnen vallen.

Op de locatie is sinds kort een Wzd-commissie ingesteld. Deze commissie heeft als eerste focus om te kijken welke onvrijwillige zorg er nu ingezet wordt en of dat nog van toepassing is. Zij ondersteunen het multidisciplinaire team hierin. Daarnaast wordt er nu beter naar situaties gekeken en onderzocht of er alternatieven mogelijk zijn. Het bewustzijn groeit om niet direct te kiezen voor onvrijwillige zorg. De juiste registratie in het ECD is een aandachtspunt. De gedachte op de locatie is namelijk dat de ingezette onvrijwillige zorg hoger is dan uit het ECD-overzicht zichtbaar is.

Als gekeken wordt naar de registraties van onvrijwillige zorg worden de onderstaande vormen ingezet.

MW	2021	2022
Aanbrengen van beperkingen in het eigen leven in te richten die tot gevolg hebben dat betrokkene iets moet doen of nalaten		
Beperken van bewegingsvrijheid	3	
Controle op aanwezigheid van gedrag beïnvloedende middelen		
Het toedienen van vocht, voeding en medicatie		
Het verrichten van medische controles of andere medische handelingen en therapeutische maatregelen		1
Insluiten	1	
Onderzoek van kleding of lichaam		
Onderzoek van woon/verblijf ruimte op gedrag beïnvloedende middelen en gevraagde voorwerpen		
Uitoefenen van toezicht op betrokkenen		
Eindtotaal	4	1
Percentage	10%	2%

Foreschate

Deze locatie heeft plaats voor 48 cliënten. Op deze locatie wonen pg-cliënten en somatische cliënten. Ongeveer de helft van de cliënten valt onder de Wet zorg en dwang. Op deze locatie worden cliënten niet gedwongen opgenomen.

De locatie is van oudsher een verzorgingshuis. De cliënten vallen onder verantwoording van de huisarts. Op deze locatie is bij 1 cliënt onvrijwillige zorg ingezet. Deze cliënt dwaalt en daarbij is dwaaldetectie ingezet. De zorgvraag van de cliënten neemt toe, dit zou ook kunnen betekenen dat de inzet van onvrijwillige zorg gaat toenemen. Het is belangrijk dat ook op deze locatie ingezet wordt op vergroten van het bewustzijn of er onvrijwillige zorg ingezet wordt.

Als gekeken wordt naar de registraties van onvrijwillige zorg worden de onderstaande vormen ingezet.

Foreschate	2021	2022
Aanbrengen van beperkingen in het eigen leven in te richten die tot gevolg hebben dat betrokkene iets moet doen of nalaten		
Beperken van bewegingsvrijheid		
Controle op aanwezigheid van gedrag beïnvloedende middelen		
Het toedienen van vocht, voeding en medicatie		
Het verrichten van medische controles of andere medische handelingen en therapeutische maatregelen		
Insluiten		1
Onderzoek van kleding of lichaam		
Onderzoek van woon/verblijf ruimte op gedrag beïnvloedende middelen en gevraagde voorwerpen		
Uitoefenen van toezicht op betrokkenen		
Anders	1	
Eindtotaal	1	1
Percentage	4%	4%

Overrhyn

Deze locatie heeft plaats voor 151 cliënten. Op deze locatie wonen 80 pg-cliënten en 71 somatische cliënten. De cliënten die hier wonen vallen onder de Wzd en hebben veelal een besluit tot opname en verblijf (artikel 21 Wzd). De locatie heeft 2 ontmoetingscentra die bezocht worden door cliënten die onder de Wzd kunnen vallen.

Op deze locatie is de Wzd-commissie nieuw leven ingeblazen met een flink aantal leden van de diversen afdelingen. De commissie heeft zich gefocust op het onder de aandacht brengen van de Wet zorg en dwang bij het zorgteam, met als doel om medewerkers meer bewust te maken van de inzet van onvrijwillige zorg. Hierin zien we wel resultaat, er zijn momenteel zes aandachtsvelders. Daarnaast is de focus gericht op structurele scholing, onder andere door e-learning. Ook zal WZD, door middel van casusbespreking, besproken worden tijdens de periodieke EVV overleggen.

De meest voorkomende vormen van onvrijwillige zorg, zoals beperking van bewegingsvrijheid en inzet psychofarmaca, wordt door de zorg in algemene lijnen herkend als onvrijwillige zorg. Andere vormen, zoals het hebben van een sensor op de kamer, wordt in de meeste gevallen niet herkend. De omschrijving van onvrijwillige zorg binnen het ECD blijft moeizaam, het zorgteam moet naast scholing, hier routine in krijgen. Tot slot zijn er op alle pg-afdelingen geen gesloten unit deuren. De deuren bij de trap en lift zijn wel dicht, deze gaan open met een tag.

De inzet van geregistreerde onvrijwillige zorg lijkt gedaald te zijn in vergelijking met afgelopen jaren. Daarbij valt op dat niet alle meldingen volledig zijn ingevuld, ook zijn er meldingen gemaakt bij somatische afdelingen. De registratie in het ECD heeft dan ook extra aandacht nodig zodat de monitoring beter gedaan kan worden en er een meer betrouwbaar beeld is.

Als gekeken wordt naar de registratie van onvrijwillige zorg worden onderstaande vormen gezien.

Overrhyn	2021	2022
Aanbrengen van beperkingen in het eigen leven in te richten die tot gevolg hebben dat betrokkene iets moet doen of nalaten	4	
Beperken van bewegingsvrijheid	14	5
Controle op aanwezigheid van gedrag beïnvloedende middelen		
Het toedienen van vocht, voeding en medicatie	3	7
Het verrichten van medische controles of andere medische handelingen en therapeutische maatregelen		
Insluiten	1	
Onderzoek van kleding of lichaam		1
Onderzoek van woon/verblijf ruimte op gedrag beïnvloedende middelen en gevraagde voorwerpen		
Uitoefenen van toezicht op betrokkenen	8	1
Eindtotaal	30	14
Percentage	35%	20%